МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ІВАНА ФРАНКА

На правах рукопису

СЕМЕНИШИН ВОЛОДИМИР ОРЕСТОВИЧ

УДК 338.24:[331.5:005.57](477)

УПРАВЛІННЯ КОМУНІКАЦІЙНИМИ ПРОЦЕСАМИ НА РИНКУ ПРАЦІ В ЕКОНОМІЦІ УКРАЇНИ

Спеціальність 08.00.03 – економіка та управління національним господарством

Дисертація на здобуття наукового ступеня
кандидата економічних наук

Науковий керівник:
ГРИЩУК АННА МИХАЙЛІВНА
кандидат економічних наук, доцент

ЛЬВІВ – 2015

ЗМІСТ

ВСТУП…….……3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ НА РИНКУ ПРАЦІ В ЕКОНОМІЦІ КРАЇНИ……..10
1.1. Поняття комунікацій та комунікаційного процесу в теорії управління……10
1.2. Види і характеристика комунікаційних процесів на ринку праці……32
1.3. Комунікаційна система ринку праці: особливості побудови та управління……..59
Висновки до розділу 1……...71
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ПРОЦЕСУ УПРАВЛІННЯ КОМУНІКАЦІЯМИ НА РИНКУ ПРАЦІ В ГАЛУЗІ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ЕКОНОМІКИ УКРАЇНИ…….……..74
2.1. Аналіз ринку праці ІТ-галузі в Україні на сучасному етапі……...74
2.2. Характеристика системи управління комунікаціями на ринку праці.....…108
2.3. Модель оцінки ефективності комунікаційної політики на ринку праці в ІТ-галузі…….119
Висновки до розділу 2…….129
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ КОМУНІКАЦІЙНИМИ ПРОЦЕСАМИ НА РИНКУ ПРАЦІ В НАЦІОНАЛЬНІЙ ЕКОНОМІЦІ……..…..132
3.1. Формування моделі ефективного управління комунікаційним процесом на ринку праці……...132
3.2. Удосконалення комунікаційного процесу між державою та приватним сектором……...151
3.3. Подолання комунікаційних бар’єрів на ринку праці ……..……169
Висновки до розділу 3…….184
ВИСНОВКИ…….…….....188
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ……191
ДОДАТКИ……213

ВСТУП

Актуальність теми. На сьогодні інформація є найважливішим ресурсом, який дає можливість управлінським системам забезпечувати свій розвиток та зміцнювати стратегічні позиції. В умовах жорсткої спеціалізації праці без своєчасного надходження інформації неможлива ефективна діяльність. Без якісної та достовірної інформації складно сформулювати цілі, оцінити ситуацію, визначити проблему, підготувати і прийняти рішення, а також проконтролювати його виконання.

Сьогодні проблематика управління комунікаціями на ринку праці знаходиться на перехресті двох теорій, а саме: теорії комунікацій та управління ринком праці.

Зокрема, дослідженням проблем комунікацій присвячені праці таких авторів, як В. Бебик, О. Гірняк, А. Грищук, Л. Жданова, О. Кузьмін, П. Лазановський, Дж. Лейхіф, Є. Майовець, М. Макарова, О. Мельник, В. Плиса, Р. Пушкар, Дж. Пенроуз, Н. Тарнавська, С. Сибіряков, Н. Шпак тощо. Зазначені автори сформували підходи та механізми щодо налагодження ефективного комунікаційного процесу, розробки повідомлень, створення ефективної системи зворотного зв’язку тощо.

Проблеми ефективного функціонування ринку праці досліджені в роботах Г. Абрамчик, З. Бараник, Г. Белякова, О. Бородіна, І. Бушмаріна, О. Волкова, О. Маліновської, В. Приймака, Л. Степаненко, О. Стефанишин, А. Хоронжого тощо, які розробили теоретичні та прикладні підходи до формування ефективної системи управління ринком праці.

Однак проблеми налагодження комунікаційного процесу та управління комунікаціями на ринку праці України залишаються практично невирішеними та потребують ґрунтовного дослідження, зокрема в розрізі формування та оцінки ефективності системи комунікацій на такому ринку. Усе це і стало причиною вибору теми дисертаційної роботи та визначило її мету і завдання.

Зв’язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Дисертаційне дослідження виконане в розрізі плану науково-дослідницької

роботи, що здійснюється на економічному факультеті Львівського національного університету імені Івана Франка, а саме при розробленні держбюджетної теми «Управління структурно-інноваційними процесами в регіоні» (номер державної реєстрації 0112U005141). Автором розроблені рекомендації щодо удосконалення управління комунікаціями на ринку праці Львівської області.

Мета і завдання дослідження. Метою дисертаційної роботи є розроблення теоретико-методологічних, концептуальних та методико-прикладних засад управління комунікаційними процесами на ринку праці в економіці України.

Для досягнення означеної мети в роботі були поставлені такі **завдання:**

– уточнити зміст поняття «комунікація на ринку праці в економіці України»;

– сформувати класифікацію комунікацій на ринку праці економіки України, ідентифікувати різницю між комунікаційними процесами на макро- та мікрорівнях;

– визначити основних суб’єктів комунікаційної системи на ринку праці в економіці України;

– проаналізувати стан ринку праці ІТ-галузі в Україні;

– обґрунтувати та розробити принципи управління комунікаціями на ринку праці ІТ-галузі;

– розробити модель оцінювання ефективності комунікаційної системи ринку праці ІТ-галузі;

– розробити модель управління комунікаційними процесами на ринку праці в ІТ-галузі України в контексті розвитку комунікаційних процесів;

– сформувати заходи з удосконалення комунікаційного процесу між суб’єктами комунікаційної системи на ринку праці ІТ-галузі;

– сформувати підходи до подолання комунікаційних бар’єрів на ринку праці.

Об'єктом дослідження є комунікаційні процеси на ринку праці в ІТ-галузі України.

Предметом дослідження є теоретико-методологічні та методико-прикладні засади формування системи управління комунікаціями на ринку праці в економіці України.

Методи дослідження. Методологічну основу дисертації становлять сукупність принципів, прийомів та спеціальних і міждисциплінарних методів наукового дослідження.

Для досягнення визначеної мети та розв'язання встановлених завдань використано методи: системний – для формування системи управління комунікаційними процесами на макро- та на мікрорівнях (п. 3.1), метод групування – для розроблення класифікації комунікацій на ринку праці в економіці України (п. 1.3); методи аналізу та синтезу – для аналізу поняття «комунікації на ринку праці економіки України» (п. 1.1); метод узагальнення – для формування принципів управління комунікаціями на ринку праці ІТ-галузі (п. 3.1); метод кореляційно-регресійного аналізу – для формування симультативної моделі оцінювання ефективності комунікаційної системи ринку праці ІТ-галузі (п. 2.3), аналізу розвитку ринку ІТ-галузі, ринку праці ІТ-галузі та комунікацій на ринку праці ІТ-галузі (п 2.1); морфологічний аналіз – для аналізу та уточнення понятійно-категорійного апарату за проблемою (усі розділи дисертації); графічний – для наочного відображення теоретичного і методичного матеріалу в дисертації.

Інформаційною базою дослідження є наукові праці українських та зарубіжних вчених із питань управління та комунікацій, нормативні документи, матеріали державних статистичних органів, статистичні дані міжнародних організацій, результати анкетування та опитування українських ІТ-підприємств щодо перспектив розвитку ІТ-галузі, інформаційні матеріали глобальної мережі Інтернет.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в теоретичному обґрунтуванні та новому підході до вирішення проблеми управління

комунікаціями на ринку праці в економіці України (на прикладі ІТ-галузі), зокрема:

вперше:

– розроблено модель управління комунікаційними процесами на ринку праці в ІТ-галузі України, особливістю якої є окреслення комунікаційних процесів на макро- та на мікрорівні, що дозволить розвивати та удосконалювати ці процеси, а також вирішувати проблеми, які знижують їх ефективність, враховуючи певні особливості комунікацій на визначених рівнях;

удосконалено:

– визначення поняття «комунікації на ринку праці в економіці України», яке, на відміну від існуючих, полягає в уточненні наведеного поняття шляхом чіткої ідентифікації видів інформації, яка передається при здійсненні комунікацій на ринку праці в економіці України, та дозволяє виділяти інформацію, що пов’язана із працевлаштуванням, та інформацію, яка пов’язана з регулюванням державою ринку праці;

– матрицю вибору методів регулювання комунікацій на ринку праці в ІТ-галузі України, яка відрізняється тим, що базується на прагматичному застосуванні кейнсіанської та неоліберальної теорій та передбачає застосування адміністративних методів державного регулювання для вирішення проблем з комунікаціями на ринку праці, та застосування економічних і правових методів для формування заходів, спрямованих на розвиток комунікаційних процесів на такому ринку;

– симультативну модель оцінювання ефективності комунікаційної системи ринку праці ІТ-галузі, яка, на відміну від існуючих моделей, полягає в поетапному аналізуванні рівнів розвитку комунікацій, ринку праці та ІТ-галузі і дозволяє здійснювати оцінювання впливу розвитку комунікацій ринку праці на рівень розвитку цієї галузі в цілому;

набули подальшого розвитку:

– класифікація комунікацій на ринку праці в економіці України, яка відрізняється від існуючих тим, що передбачає поділ класифікаційних ознак на

два типи, а саме: виділення класифікаційних ознак, що пов'язані з функціонуванням специфічного ринку, та класифікаційних ознак, що пов'язані з формуванням та передачею інформації, та дозволяє аналізування комунікацій в залежності від цільового ринку;

– система показників, яка сформована з макро- та мікроіндикаторів комунікаційних процесів ринку праці певної галузі, що дозволить ідентифікувати проблеми, які виникають у комунікаціях на ринку праці певної галузі як на макро-, так і на мікрорівнях;

– обґрунтування каналу передавання інформації, який, на відміну від традиційного, передбачає формування бази даних вакансій та працівників підприємств ІТ-галузі та дозволяє оптимізувати комунікаційні процеси на ринку праці ІТ-галузі шляхом інформування роботодавців про компетенції потенційних працівників.

Практичне значення одержаних результатів. Положення та висновки дисертаційної роботи застосовуються у сфері управління комунікаціями на ринку праці в економіці України, зокрема при формуванні теоретичних та прикладних засад управління комунікаціями на ринку праці ІТ-галузі.

Отримані в процесі дослідження результати використовують у навчальному процесі Львівського національного університету імені Івана Франка під час викладання навчальних дисциплін «Менеджмент організацій», «Управління персоналом», «Управління змінами» для студентів спеціальності «Менеджмент організацій і адміністрування» (довідка № 4922-Н від 03.01.2014 р.).

Викладені в роботі пропозиції знайшли своє практичне застосування в діяльності Департаменту економіки Львівської обласної державної адміністрації (довідка № 2201 від 08.01.2014 р.), компанії з розробки програмного забезпечення ТзОВ «СофтСерв» (м. Львів, довідка № 113 від 02.01.2014 р.) та Львівського міського центру зайнятості (довідка № 343 від 08.02.2014 р.).

Особистий внесок здобувача. Усі наукові результати, які отримано в дисертаційній роботі та винесено на захист, здобуто автором особисто і відображено в наукових публікаціях. Із праць, опублікованих у співавторстві, використано лише ті положення та ідеї, які є результатом особистих досліджень здобувача.

Апробація результатів дослідження. Основні положення і результати дисертації обговорювались та отримали позитивну оцінку на міжнародних і всеукраїнських науково-практичних конференціях, а саме: Звітній науковій конференції факультету міжнародних відносин ЛНУ ім. І. Франка «Міжнародні відносини: політичні, правові, економічні, лінгво-країнознавчі аспекти» (5-8 лютого 2010 р., м. Львів); Міжнародній студентсько-аспірантській науковій конференції ЛНУ ім. І. Франка «Актуальні проблеми розвитку національної економіки України» (13-14 травня 2011 р., м. Львів); Міжнародній практичній конференції всеукраїнської асоціації з управління персоналом «Управління персоналом» (2 березня 2012 р., м. Київ); Міжнародній студентсько-аспірантській науковій конференції ЛНУ ім. І. Франка «Розвиток економіки України в умовах активізації євроінтеграційних процесів» (27-28 квітня 2012 р., м. Львів); Міжнародній практичній конференції всеукраїнської асоціації з управління персоналом «HR Wisdom Summit» (7 червня 2013 р., м. Київ); Міжнародній практичній конференції всеукраїнської асоціації з управління персоналом «Employer Branding & Engagement» (14-15 листопада 2013 р., м. Київ); Всеукраїнській практичній конференції ІТ Асоціації України з інформаційних технологій «IT Weekend» (15 червня 2014 р., м. Дніпропетровськ).

Наукові публікації. За темою дисертації опубліковано 10 наукових праць, із яких 6 – у наукових фахових виданнях, загальним обсягом 3,49 друкованих аркушів, з них 2,78 друкованих аркуші належать автору, у тому числі 2,33 – у наукових фахових виданнях.

Структура та обсяг дисертаційної роботи. Дисертація складається зі вступу, трьох розділів і дев’яти параграфів основної частини, висновків, додатків та списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи з додатками

становить 223 сторінки. Основний зміст роботи викладено на 190 сторінках друкованого тексту комп’ютерного набору. Дисертаційна робота містить 52 рисунки, 29 таблиць і 7 додатків. Список використаних джерел налічує 256 найменувань.

РОЗДІЛ 1
ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАЦІЙ НА РИНКУ ПРАЦІ В ЕКОНОМІЦІ КРАЇНИ

1.1. Поняття комунікацій та комунікаційного процесу в теорії управління

Будь-яка система управління як на мікро-, так і на макрорівнях не може ефективно функціонувати без доступу до якісної інформації. Інформація є джерелом аналітичної інформації, яке дає змогу приймати коректні менеджерські рішення в економічній системі, а також їх імплементувати для досягнення позитивного економічного результату.

На сьогодні інформація перетворилась у найважливіший ресурс, який дозволяє управлінським системам забезпечувати свій розвиток та зміцнювати стратегічні позиції. В умовах жорсткої спеціалізації праці без своєчасного надходження інформації неможлива ефективна робота. Без якісної та достовірної інформації не можливо сформулювати цілі, оцінити ситуацію, визначити проблеми, підготувати і прийняти рішення, а також проконтролювати його виконання.

На підприємстві вплив керуючої системи на керовану здійснюється шляхом передачі інформації від керівника до підлеглих. Одночасно, керуюча система при розробці управлінських рішень керується інформацією, яка отримана каналами зворотного зв’язку. Фактично налагодження ефективного прямого та зворотного зв’язку є одним із ключових завдань менеджерів управлінської системи.

Передача інформації на ринку праці слугує підставою для виконання кількох цілей, а саме: для пошуку роботодавцем нових працівників (розміщення інформації про вакансії), пошуку працівником нового робочого місця (надсилання свого резюме, розміщення інформації про свої компетенції та

кваліфікації), інформування найманих працівників про наявність вільних вакансій тощо.

Відповідно, дослідження комунікаційних процесів на ринку праці в економіці України доцільно розпочати із аналізування літературних джерел, в яких проаналізовані проблеми комунікування.

Наступним кроком даного дослідження є чітке визначення понять «комунікація» та «комунікаційний процес». Дослідження таких понять дасть змогу сформувати визначення поняття «комунікаційний процес на ринку праці в економіці України».

Формування поняття «комунікаційний процес на ринку праці в економіці України» дозволить виділити суб'єкти та виявити комунікаційні процеси, які відбуваються між ними на досліджуваному ринку. Ідентифікація суб'єктів та комунікаційних процесів дозволить сформувати загальний вигляд комунікаційної системи ринку праці в економіці України, що буде слугувати базою для подальшого дослідження.

Передача інформації є основою процесу комунікації. Сам термін комунікація є похідною від латинського слова «communicatio» та означає єдність, з'єднання та повідомлення [101]. Одночасно, в літературних джерелах [186, с.347] зазначається, що термін комунікація походить від латинського слова Communico – спілкуюсь з кимось та означає спілкування і передачу інформації. Одночасно комунікаціями можуть називатись лінії (шляхи) зв'язку між суб'єктами комунікацій.

Слід зазначити, що проблемам комунікацій присвячені дослідження багатьох авторів, зокрема такими питаннями займались В.М. Бебик [13], О. Гірняк, П. Лазановський [30], М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоурі [131], Л. Жданова [58], Р. Пушкар, В Тарнавська [165], О. Кузьмін, М. Макарова [121; 122], О. Мельник [107], Дж. Лейхіф, Дж. Пенроуз [116], С. Сибіряков [182], Н. Шпак [224; 225; 226], В. Семенишин [174], Б. Кверк [78], І. Ладанов [109], В. Лозниця [113] тощо.

Одночасно, велика кількість авторів досліджували проблеми функціонування ринку праці як в Україні так і за її межами. Зокрема, такими дослідженнями займались О. Волкова [23], Г. Абрамчик, Л. Степаненко, Г. Белякова [1], З. Бараник [11], О. Бородіна [19], І. Бушмарін [21], В. Адамчук [2], Д. Богиня [16], Т. Гангслі [25], О. Маліновська [124; 125; 126], Г. Завіновська [63; 64], Н. Лукъянченко [115], А. Рофе [170; 171], В. Приймак [161; 162; 163], О. Грішнова [36; 37; 38; 39; 40; 41], А. Колот [92; 93; 94; 95; 96] та ін..

При цьому проблеми комунікацій на ринку праці України та управління комунікаціями на ринку праці України залишаються практично невирішеними, потребують ґрунтовного дослідження, а також новітніх методів, які дозволять підвищити ефективність комунікування на такому ринку.

Чітке розуміння поняття комунікації як у широкому (суспільному, філософському, економічному сенсах), так і у вузькому (комунікації на ринку праці) сенсах дозволить сформувати теоретичні засади для розробки ефективного процесу комунікування на такому ринку з коректним виділенням суб’єктів та методів комунікацій. Відповідно, нижче представлено аналізування поняття «комунікація», яке наводиться в літературних джерелах, з метою дослідження переваг та недоліків існуючих визначень та здійснення подальшого розвитку понять «комунікація на ринку праці» або «комунікаційний процес на ринку праці».

В літературних джерелах [245, с. 462] зазначається, що комунікація – це процес обміну інформацією між двома та більше людьми або групами людей для досягнення спільного розуміння проблеми. Г. Джонс та Дж. Джордж [245, с. 462] також підкреслюють, що не залежно від того, яким методом (каналом зв’язку) передається інформація, це перш за все людська діяльність, до якої залучені індивіди та групи індивідів. Подібної думки притримуються О. Кузьмін та О. Мельник [107; с. 153], які зазначають, що комунікації – це процес обміну змістом інформації між двома і більше особами. Автори [107, с. 153] також зазначають, що комунікації – це процеси зв’язку між працівниками,

підрозділами та організаціями. На нашу думку, такі визначення є найкращими для опису комунікацій на мікрорівні, оскільки відображає процеси передавання інформації між суб'єктами господарювання. Однак, такої дефініції недостатньо для опису комунікацій на макрорівні.

Комунікація також може трактуватися як процес інформаційної взаємодії між людьми у процесі матеріального та духовного виробництва, який здійснюється як через прямі, так і через непрямі контакти, в які суб'єкти комунікування вступають у процесі діяльності [80, с.83]. Таке визначення відображає можливість передавання інформації як через прямі, так і непрямі контакти. Однак, на нашу думку, воно є надто складно сформульованим, що відвертає увагу від основної ідеї сутності «комунікацій».

В літературних джерелах [30, с.135-137] комунікації визначаються як обмін інформацією між двома і більшою кількістю людей, результатом чого є взаємне постачання емоцій і цінностей. Дане визначення не тільки частковим, оскільки результатом передавання інформації не завжди є передавання емоцій та цінностей.

Слід також підкреслити, що в літературних джерелах [131, с.166] зазначається, що комунікування є процесом, що вбудований у всі види управлінської діяльності. На нашу думку, таке визначення є доброю характеристикою комунікаційного процесу, однак воно не відображає сутності даного поняття.

Комунікації можуть також розглядатися як вид формального зв'язку між підрозділами та людьми певної управлінської структури [17, с.390]. Таке визначення характерне для мікрорівня, однак воно не завжди характеризує комунікаційний процес на макрорівні.

Представлені вище визначення в основному є подібними за суттю та відрізняються тільки логікою викладу.

Узагальнюючи наведені визначення можна зробити висновок, що комунікація передбачає передачу повідомлення від одного суб'єкта

комунікування до іншого. Спрощене схематичне відображення комунікації відображена на рис. 1.1.

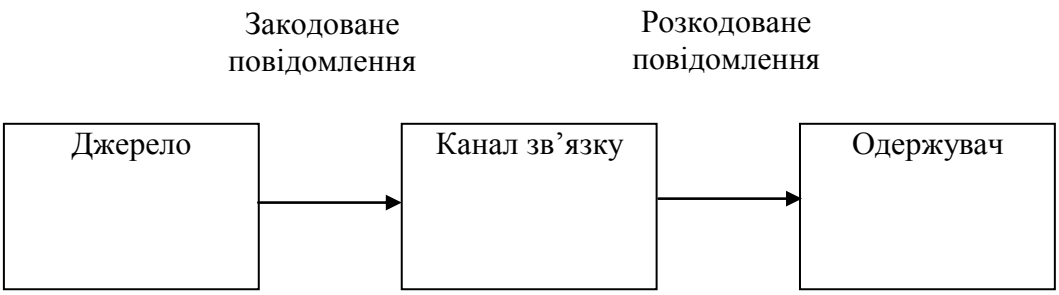

Рис. 1.1. **Спрощена схема комунікації**

Джерело: сформовано автором на основі [17; 107;157; 224].

Слід також підкреслити, що наведені вище визначення в основному мають загальний характер та не враховують специфіку та середовище здійснення комунікації. Крім того, в літературних джерелах не наведене визначення поняття сутності та особливості комунікацій на специфічних ринках, а саме торгівельному ринку, ринку промислового виробництва, ринку послуг та ринку праці тощо. Представлені визначення поняття «комунікації» не містять також особливостей, які можуть виникнути у зв'язку із функціонуванням ринку в середовищі специфічного законодавства, культурних особливостей тощо.

Виходячи із зазначеного нижче, представлено аналізування сутності категорій та визначення поняття «комунікація на ринку праці в економіці України».

Зауважимо, що метою комунікування на ринку праці в економіці України є передача інформації про можливості працевлаштування, а також про кваліфікації та компетенції бажаючих працевлаштуватися. Отже, на ринку праці України комунікацією можна вважати процес передачі (обміну) інформації від одного суб'єкта ринку праці до іншого з метою заповнення вакансії, формування адекватного штатного розкладу, працевлаштування, пошуку роботи, поширення інформації про можливості працевлаштування та

про характеристики потенційних кандидатів на посади тощо, який здійснюється із врахуванням особливостей чинного українського законодавства. Крім того, комунікаціями на ринку праці в економіці України можна також вважати процес передавання інформації від державних органів влади до суб'єктів комунікаційної системи ринку праці.

Слід підкреслити, що більшість вчених [60; 131; 107] ототожнюють поняття комунікаційного процесу та комунікації.

Зокрема, в [60, с.533] зазначається, що «комунікаційним називають процес, у ході якого дві чи більше особи обмінюються і осмислюють отриману інформацію, мета якої полягає в мотивуванні певної поведінки чи впливу на неї».

В [107, с. 158] зазначається, що комунікаційний процес – це процес обміну інформації з метою вирішення конкретної проблеми.

Одночасно деякі вчені [226] зазначають, що комунікація це вже результат процесу комунікування, тобто перше поняття, на відміну від другого, немає характеру процесу. В даній роботі ми будемо притримуватись думки, що поняття «комунікація» та «комунікаційний процес» є синонімами, оскільки згідно з [226] і перше, і друге поняття включають процес передачі інформації.

Згідно з [157, с.99; 191, с.127], елементами комунікаційного процесу є:

1. Відправник – це суб'єкт, який хоче донести свою ідею чи емоції до інших. У випадку із ринком праці відправниками інформації можуть бути підприємства, потенційні працівники, рекрутингові фірми, кадрові агентства, Державна служба зайнятості України та державні органи влади.

2. Повідомлення – це осмислена та логічна передача ідеї, закодована певним чином для успішної відправки адресату. На ринку праці такою ідеєю може бути інформація про вакансію, яка відкривається, резюме працівників із зазначенням кваліфікацій та побажань щодо роботи, інформація про нові законодавчі акти, які приймаються державними органами влади щодо регулювання ринку праці тощо.

3. Канал – це засіб або метод, за допомогою якого повідомлення передається отримувачу. На сьогодні перелік можливих каналів для поширення інформації є дуже розвиненим. Зокрема, інформація може поширюватись як за допомогою усних, так і письмових засобів поширення інформації. Слід підкреслити, що на ринку праці використовується весь спектр каналів передавання інформації.

4. Отримувач – це адресат, якому призначена інформація для подальшої інтерпретації. На ринку праці отримувачами інформації можуть бути індивіди, які на даний момент через ряд причин перебувають без роботи (отримують інформацію від рекрутингових агенцій, кадрових агенцій підприємств та державних органів влади, наприклад Державної служби зайнятості України щодо вакансій, які з’являються на ринку праці), підприємства (отримують інформацію від рекрутингових агенцій, кадрових агенцій підприємств та державних органів влади, наприклад Державної служби зайнятості України), які здійснюють пошук потенційних працівників з метою заповнення вільних вакансій. Отримувачами інформації на ринку праці та щодо ринку праці також можуть бути рекрутингові агенції, кадрові агенції, державні органи влади, які аналізують інформацію щодо функціонування ринку праці тощо;

5. Зворотний зв'язок – це відповідь (реакція) отримувача на повідомлення, яка несе відправнику інформацію щодо того, наскільки коректно та правильно було інтерпретовано повідомлення. На ринку праці зворотній зв’язок може бути налагоджений за допомогою різного роду опитувань. Крім того, ефективність зворотного зв’язку може бути оцінена за допомогою кількості відповідей на заявлену вакансію.

В [131] зазначено, що взаємозв’язки між елементами формують саму послідовність комунікаційного процесу. В літературних джерелах [131; 171; 107; 225; 241] наведені етапи комунікаційного процесу.

Узагальнюючи [171; 107; 225; 245] можна виділити такі етапи комунікаційного процесу:

1. Зародження ідеї.

2. Кодування інформації.

3.Вибір каналу передачі повідомлення.

4. Передача повідомлення.

5. Декодування (переклад символів відправника у думки отримувача, який дозволяє зрозуміти ідею).

6. Аналізування і уточнення повідомлення.

7. Зворотний зв’язок.

Згідно з [191, с.127] на загал послідовність комунікаційного процесу може мати вигляд, який наведений на рис. 1.2.

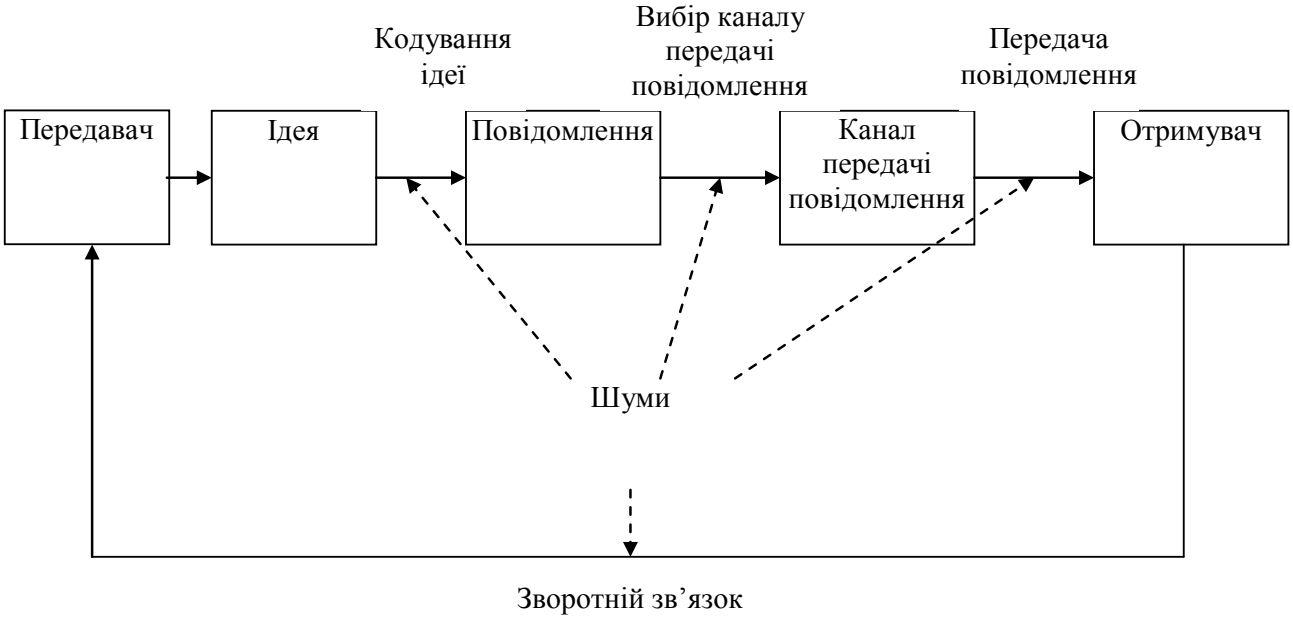

Рис. 1.2. **Класична послідовність комунікаційного процесу**

Джерело: сформовано автором на основі [191, с.127]

Комунікаційний процес починається тоді, коли один суб’єкт (відправник) вирішує повідомити якийсь факт, ідею чи іншу інформацію іншому суб’єкту (отримувачу). У випадку із ринком праці це може бути інформація щодо вільної вакансії, бажання бути працевлаштованим на певну посаду, бажання бути працевлаштованим в принципі. Ця інформація є важливою для відправника і він вважає, що її можна використати для досягнення певних цілей, проінформувавши про це попередньо зацікавленого суб’єкта. Для цього відправник так подає інформацію (ідею), щоб вона була своєчасно прийнята

отримувачем і дала йому можливість вірно інтерпретувати ситуацію. Останнє можливе у тому разі, коли ідея буде передана у вигляді зручного для сприйняття повідомлення, яке надійде отримувачу за допомогою такого засобу (каналу), який мінімізує її спотворення, забезпечить потрібну швидкість передачі і дасть змогу без особливих зусиль розкодувати надіслану інформацію.

Комунікаційний процес вважається завершеним, коли отримувач показав своє розуміння інформації відправнику. Для цього застосовується зворотний зв'язок, у ході якого і проясняється, наскільки вірно отримувач зрозумів інформацію.

Одночасно слід підкреслити, що деякі автори [224; 245, с. 465] вважають комунікації замкнутим процесом, який складається із двох фаз, а саме: фаза передачі інформації і фаза зворотного зв'язку. Кожна із яких складається із чотирьох етапів, а саме:

– формування повідомлення;
– закодування;
– передавання інформації за певним методом;
– розкодування.

Особливість такого підходу полягає в тому, що процес зворотного зв'язку здійснюється за тими ж фазами, що і процес передачі інформації. При зазначеному підході комунікаційний процес набуде вигляду, який наведений на рис. 1.3.

Недолік підходу, який наведений рис. 1.3, полягає в тому, що зворотній зв'язок при передачі інформації не завжди має місце в такій формалізованій формі, як описано вище. Слід також підкреслити, що для ринку праці в економіці України перш за все характерними є класичні комунікаційні процеси, які здійснюються за послідовністю, яка наведена на рис. 1.2. Останнє пояснюється, що формою зворотного зв'язку на ринку праці в економіці України буде або подача резюме або запрошення на співбесіду. В такій ситуація фаза зворотного зв'язку буде відбуватися у спрощеній формі. Відповідно, в подальшому ми притримуватись твердження, що комунікаційні

процеси ринку праці в економіці України відбуваються за послідовністю, яка наведена на рис. 1.2.

Рис. 1.3. **Послідовність комунікаційного процесу з прямою та зворотною фазами**

Джерело: сформовано автором на основі [245, с.465]

Згідно з [245, с. 465] важливим фактором комунікаційного процесу є шуми, які виникають у процесі його проходження. Узагальнюючи думки Г. Джонс та Дж. Джордж [245, с.465] – це фактори, які можуть погіршити процес комунікування на будь-якій його стадії. Шумом може бути неуважність співрозмовника, наявність альтернативних джерел інформації, поганий технічний стан каналів зв'язку, особливості стосунків «керівник-підлеглий» тощо.

Одночасно О. Кузьмін та О. Мельник [107, с. 153] підкреслюють, що шум це те, що погіршує процес передачі повідомлення. Відповідно, причинами шумів можуть бути як об’єктивні, так і суб’єктивні фактори. До перших

належать несправності засобів зв'язку, великі обсяги інформації тощо. Причинами виникнення суб'єктивних факторів шумів можуть бути неякісний переклад та інтонація відправника інформації при здійсненні вербальної передачі інформації.

На ринку праці причиною виникнення шумів можуть бути неправильно складене повідомлення про вакансію, в резюме нечітко викладені кваліфікації та компетенції потенційного кандидата на роботу тощо.

Слід підкреслити, що дослідження будуть проводитися з позиції забезпечення ефективності комунікаційного процесу на ринку.

В контексті даного дослідження ефективність комунікацій доцільно розглядати в двох розрізах, а саме: на мікро- та на макрорівнях.

На основі аналізу літературних джерел [107; 245] можна зробити висновок, що передавання інформації можна вважати результативним, а комунікаційний процес ефективним у таких випадках:

– інформація вплинула на поведінку того, кому вона адресована та мотивувала його до певних дій;

– інформація має користь для отримувача і в майбутньому вона буде використана як стимул до діяльності, в якій зацікавлений відправник інформації;

– засоби зворотного зв'язку дозволяють відслідковувати рівень впливу отриманої інформації на поведінку отримувача;

– обидві сторони впевнені у тому, що рішення і відповідні дії на основі переданої інформації змінять ситуацію на краще.

Слід підкреслити, що наведені вище характеристики комунікаційного процесу стосуються перш за все мікрорівня, тобто взаємодії окремих учасників комунікаційного процесу. Показники ефективності комунікацій на мікрорівні є важливими, оскільки показують чи є ефективним окремий комунікаційний процес. Однак, такі показники не є достатніми з точки зору розуміння ефективності всієї комунікаційної системи на ринку праці України.

Відповідно, глобальними показниками ефективності комунікування на ринку праці в економіці України є зростання кількості працевлаштованих працівників та зниження показника безробіття. Підходи до підвищення ефективності функціонування комунікаційної системи України наведені в підрозділі 1.3 даної роботи.

Виходячи із зазначеного, проаналізуємо основні елементи комунікаційного процесу, вплив на які згідно з [224; 245; 103; 154; 168], дозволяє підвищити ефективність процесу передачі інформації, а саме:

– проблеми та підходи до формування повідомлення;
– вибір каналу передачі інформації.

В [107] зазначається, що формування повідомлення, яке побудоване в чіткій та логічній формі, дозволяє суттєво впливати на ефективність комунікаційного процесу. Основою повідомлення є інформація, яка закладається отримувачем для передавання.

Згідно з [241, 457] інформація є даними, які організовані в логічній формі. В [107, с. 155] зазначається, що інформація – це сукупність повідомлень (фактів), які відображають конкретний бік явища, події або у випадку із економічними процесами виробничо-господарської діяльності.

Одночасно звичайні дані, на відміну від інформації, фактично є набором неструктурованих фактів, які без подальшої обробки не можуть слугувати підставою для впливу на поведінку отримувача інформації.

Інформацію можна класифікувати за рядом ознак, які представлені нижче [59; 102; 107, с. 155; 226, с.23-25].

Класифікація за повнотою охоплення дозволяє виділяти повну, часткову та надлишкову інформації.

Згідно з [107, с.155] повна інформація повністю розкриває проблему, яка передається від передавача до отримувача інформації. В контексті ринку праці інформація може вважатися повною, якщо вона повністю описує посаду, яка пропонується на підприємстві або характеристики найманого працівника, який на неї претендує.

Часткова інформація передбачає тільки часткове розкриття проблеми [226, с.23]. В контексті даного дослідження повідомлення про роботу може бути подане так, що інформація щодо посади, яка пропонується на ринку, може бути розкритою тільки частково.

Надлишкова інформація включає дані, що є зайвими для конкретної ситуації [107, с.155]. Для ринку праці надлишкова інформація може бути пов'язана із надмірно детальним описом посади, яка пропонується на підприємстві.

За методом передачі інформація може бути усною, графічною, текстовою та комбінованою. В контексті даного дослідження важливими є всі наведені вище види інформації, окрім графічної. Інформація від підприємства до найманого працівника та від найманого працівника до підприємства може подаватися в будь-якій із перелічених вище форм. Аналогічно різні методи передачі інформації можуть застосовуватися для її трансферу від Державної служби зайнятості України до працівників та до підприємств.

Згідно з [226, с.24] інформація може бути класифікована «за змістом». Такий підхід до класифікації передбачає поділ інформації за наповненням. Слід підкреслити, що, згідно з Законом України «Про інформацію» №2658-XII від 02.10.92р., інформація за змістом поділяється на статистичну інформацію, масову інформацію, інформацію державних органів та органів місцевого і регіонального самоврядування, правову інформацію, інформацію про особу, інформацію довідково-енциклопедичного характеру та соціологічну інформацію.

При класифікації інформації «за змістом» на ринку праці України вона може бути поділена на інформацію, яка спрямована на інформування про наявність вільної вакансії, яка спрямована інформування про наявність певних специфічних компетенцій у найманого працівника та на інформацію, щодо законодавчих та регуляторних актів, яка видається державними органами влади України.

Слід підкреслити, що, згідно з [241, 458-459], до інформації, яка передається, є ряд вимог, а саме: якість, своєчасність, повнота та відповідність.

Крім того, в [226, с.13] зазначається, що інформація характеризується корисністю, тиражованістю, старінням, додатковою вартістю, адресністю, науково місткістю та якістю.

Врахування таких вимог та характеристик інформації є важливим при формуванні повідомлення про вільну вакансію на підприємстві та при формуванні резюме з описом характеристик та компетенцій найманого працівника. Аналогічно, інформація, що передається від державних органів влади України до суб'єктів ринку праці для позитивного сприйняття, повинна містити всі згадані характеристики.

Окрім наповнення якісною, своєчасною, повною та відповідною інформацією, формування ефективного повідомлення пов'язано також із іншими важливими аспектами. Такі аспекти в основному стосуються сфери психології отримувача повідомлення. Аналізування характеристик повідомлення з позицій психології дасть змогу зрозуміти, які заходи повинен зробити «передавач» для того щоб інформація (повідомлення) вплинуло на дії «отримувача» інформації.

Відповідно, нижче представлені психологічні аспекти формування ефективного повідомлення, які можуть бути важливими для побудови ефективного комунікаційного процесу [4]:

- повідомлення повинно привертати увагу отримувача інформації;
- зміст повідомлення;
- зрозумілість повідомлення;
- важливість інформації для отримувача.

Нижче представлений короткий опис психологічних аспектів формування повідомлення на ринку праці України із врахуванням досліджень, представлених у [4].

Аналізування інформації, яка наведена в [4] показало, що повідомлення повинно бути сформульовано таким чином, щоб моментально викликати

інтерес в отримувача інформації. При передаванні повідомлення доцільно впевнитися, що отримувач налаштований на його сприйняття і надає йому перевагу, незважаючи на можливу наявність інших повідомлень з подібною інформацією. Наприклад, на ринку праці резюме найманого працівника повинно бути сформульовано таким чином, щоб надавати йому перевагу порівняно із іншими найманими працівниками із подібними характеристиками.

Фахівці у сфері соціальної психології зазначають, що зміст повідомлення повинен бути сформульований із врахуванням певних вимог [4].

Слід підкреслити, що спеціалісти в сфері психології [4] виділяють такі вимоги до ефективного повідомлення:

1. Повідомлення повинно включати опис ситуації.
2. Повідомлення дозволяє зрозуміти та сприйняти ситуацію отримувачу повідомлення.
3. Структура та зміст повідомлення дозволяє передбачити реакцію отримувача при його отриманні.
4. Результатом ефективно сформованого повідомлення є реакція отримувача повідомлення, яку очікує передавач.

Відповідно, в повідомленні повинно бути переконливо описана ситуація, а також повинно бути відображене ставлення до ситуації (інтерес, стурбованість тощо), пояснено, як така ситуація стосується отримувача і чому останньому передається інформація. Також має бути зазначено, якої реакції очікується від отримувача і як ця реакція вплине на можливість передавача задовольнити потреби отримувача.

Вимоги до ефективного повідомлення та аналізування літературних джерел [4; 241] дозволяють сформулювати вимоги повідомлення про вільну вакансію на ринку праці України (рис. 1.4):

– опис вакансії. В описі вакансії повинно бути чітко вказано, які обов’язки будуть покладені на потенційного працівника підприємства, а також описані кваліфікаційні вимоги, що дозволять успішно виконувати такі обов’язки;

– сприйняття отримувачем повідомлення про можливе працевлаштування. Останнє означає, що в повідомленні повинні бути описані винагороди та переваги, які зможе отримати потенційний працівник при успішному проходженні на оголошену посаду. Зокрема, повідомлення може містити конкретну інформацію про оплату праці на підприємстві або натяк про її можливу величину. Крім того, в повідомленні повинна міститися інформація про інші переваги, які може надавати займана посада. Наприклад, інформація про відпустку, тривалість робочого дня, страхування, певні матеріальні не грошові стимули (службова машина, телефон), можливості щодо швидкого кар'єрного зростання тощо;

– ставлення до отримувача при передачі повідомлення про роботу. Останнє означає, що повідомлення повинно бути сформовано та передано таким чином, щоб створити у отримувача відчуття того, що відправник дійсно зацікавлений у послугах реципієнта повідомлення. Зокрема, потенційний працівник повинен відчувати, що підприємство, яке розміщує інформацію про вакансію дійсно зацікавлене у працевлаштуванні отримувача повідомлення;

– стимули для отримувача подати резюме для отримання роботи. Останнє означає, що матеріальні та нематеріальні стимули, описані в повідомленні повинні бути достатніми для того щоб переконати потенційного працівника відгукнутися на передане повідомлення і подати своє резюме для розгляду (фактично в такому випадку подача резюме може вважатися зворотнім зв'язком на передане повідомлення). Зокрема, заробітна плата (натяк на заробітну плату) оголошена в повідомленні повинна бути достатньою, а інші стимули, описані в повідомленні адекватними.

Рис. 1.4. **Характеристики повідомлення про вільну вакансію, яке розміщується підприємством**

Джерело: сформовано автором на основі аналізування [4]

Одночасно враховуючи аналізування [4; 241] та враховуючи психологічні особливості ефективного процесу комунікування можна зробити висновок, що повідомлення про пошук роботи потенційним працівником буде мати такі характеристики:

– опис компетенцій та кваліфікацій працівника. Дана характеристика ефективного повідомлення означає, що працівник описує свої вміння поряд із кваліфікаціями, які дають змогу сформувати уявлення про кандидата як про потенційного працівника. Опис компетенцій та кваліфікацій як правило здійснюється шляхом формування резюме. Фактично резюме в такій ситуації є еквівалентом повідомлення;

– сприйняття отримувачем оголошення про пошук роботи. Підприємство (отримувач) повинно бути зацікавлене у формуванні та заповнені вакансій із такими характеристиками. Таке сприйняття формує ставлення підприємства до потенційного працівника. Відповідно, позитивною характеристикою повідомлення в такій ситуації є його поширення серед потенційно зацікавлених роботодавців;

– ставлення до отримувача при передачі інформації про пошук роботи. Повідомлення повинно бути передане адекватними засобами зв’язку від працівника до потенційного роботодавця;

– стимули для отримувача запросити передавача на співбесіду. Кваліфікації та компетенції описані в резюме повинні відповідати вимогам, потенційного роботодавця. В такій ситуації запрошення на співбесіду передавача інформації (відправника резюме) можна трактувати як позитивний зворотній зв’язок з боку потенційного роботодавця.

Необхідність забезпечення зрозумілості та чіткості повідомлення описана нижче. Як правило, отримувач повідомлення сприймає зміст повідомлення інакше ніж відправник [4]. Відповідно, система зворотного зв’язку, окрім підтвердження отримання повідомлення отримувачем, повинна показувати зрозумілість та ясність повідомлення для адресата. Зворотний зв'язок може бути як усним або письмовим вербальним (словесне підтвердження розуміння повідомлення), так і невербальним (міміка, жести тощо). Він дає змогу встановити рівень розуміння отримувачем повідомлення, а також довіру до інформації, яка описана в ньому.

Важливість інформації, яка наведена в повідомленні, визначається готовністю отримувача позитивно на неї відреагувати. Діяльність отримувача, відповідно до очікувань відправника, буде залежатиме від того, наскільки ясною є за змістом є передана інформація, а також від ставлення отримувача до передавача інформації.

Як було вже зазначено, комунікація на мікрорівні вважається ефективною, якщо отримувач виконує певні дії, заради яких здійснювався обмін інформацією.

Ефективність управління комунікаціями в значній мірі визначається правильним вибором каналу (методу) передачі інформації. Канал передачі інформації повинен відповідати типу символів, які передаються (усне або письмове, графічне повідомлення). Крім того, канал передавання інформації повинен відповідати суті повідомлення (на ринку канал передавання

повідомлення повинен відповідати рівню посади, про яку розміщується оголошення). Інколи доцільно скористатися кількома каналами передавання інформації (наприклад, розміщення повідомлення щодо вільної вакансії на сайтах рекрутингових агентств, розміщення повідомлення в газеті та розсилка повідомлення про вільну вакансію електронною поштою).

Відповідно, нижче представлено аналіз каналів передачі інформації на ринку праці в економіці України.

Згідно з [7; 107; 226] вибір каналу передачі інформації визначається перш за все підходом до передачі інформації, тобто чи інформація передається усно чи письмово. Для ринку праці в економіці України характерні як усні, так і письмові комунікації.

Аналізування специфіки функціонування ринку праці України та аналізування літературних джерел [7; 23; 11; 18] дозволило виділити такі групи усних каналів комунікації, які використовуються на цьому ринку:

– усна пряма передача інформації;

– усна передача інформації із використанням звичайних засобів зв’язку;

– усна передача інформації із використанням електронних засобів передачі інформації;

Слід підкреслити, що пряма усна передача інформації (обличчя до обличчя) сама по собі вважається каналом передачі інформації [241, с.468]. Згідно з [241, с.468], усна передача інформації на загал вважається каналом комунікації із найвищим рівнем насиченості інформації, яка передається. Серед переваг комунікації обличчя до обличчя автори [241] виділяють:

– при прямій усній комунікації передавач інформації має змогу миттєво оцінити ефективність комунікації шляхом аналізування міміки та жестів отримувача інформації;

– при прямій усній комунікації передавач інформації має змогу отримати моментальний вербальний зворотній зв’язок від отримувача інформації.

Слід підкреслити, що прямі усні комунікації здійснюються не тільки шляхом особистого спілкування. На сьогодні, прямі усні комунікації можуть здійснюватися також під час різного роду ярмарок, виставок, зустрічей, брифінгів, конференцій, тренінгів тощо [226, с.34].

Вивчення ринку праці показало, що на даний момент часу для такого ринку характерні всі види прямої усної передачі формації від передавача до отримувача. Зокрема, передача інформації від представника підприємства до найманого працівника може відбуватися у формі співбесіди, що є формою прямої комунікації. Аналогічно, інформація від Держаної служби зайнятості України до безробітних може передаватися у вигляді тренінгу.

Слід підкреслити, що усні комунікації можуть також здійснюватися із використанням звичайних та електронних засобів зв’язку [226, с.34]. Серед звичайних засобів зв’язку, які можуть здійснюватися для усної передачі інформації найчастіше виділяють: дротовий та мобільний телефони. Незважаючи на те, що такий канал комунікацій не дозволяє побачити міміку та жести отримувача інформації, він все ж забезпечує достатньо ефективний зворотній зв’язок. Зокрема, передавач інформації має змогу отримати миттєву відповідь (зворотній зв’язок) від отримувача інформації, а також проаналізувати тон спілкування останнього.

На ринку праці в економіці України за допомогою таких засобів може проводитись співбесіда щодо працевлаштування та інформування зі сторони рекрутингового або кадрового агентства про зацікавленість підприємства в послугах найманого працівника.

Серед електронних каналів передачі усної інформації можна виділити Skype. Згідно з інформацією, отриманої з сайту Держаної служби зайнятості України [48], на сьогодні значна кількість співбесід щодо працевлаштування українських найманих працівників іноземними підприємствами здійснюється із використанням саме такого засобу зв’язку. Перевагою використання Skype, окрім його безкоштовності, є можливість не тільки почути, але й побачити реакцію отримувача на передану інформацію.

Зокрема, статистика показує, що, з точки зору ефективності, побачена інформація значно краще запам’ятовується, порівняно із почутою (рис. 1.5).

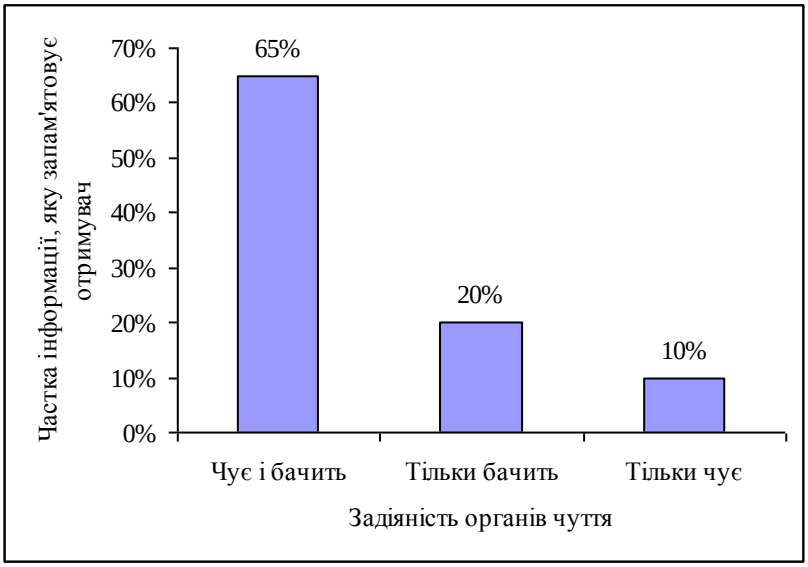

Рис. 1.5. **Ступінь запам’ятовуваності людиною інформації залежно від кількості органів чуття, задіяних у комунікативному процесі**

Джерело: сформовано автором на основі [90]

Аналіз специфіки функціонування ринку праці України та дослідження літературних джерел [7; 90] дозволило виділити такі групи письмових каналів комунікації, які використовуються на цьому ринку:

– письмова передача інформації за допомогою традиційних засобів зв’язку;

– письмова передача інформації за допомогою електронних засобів зв’язку;

– письмова передача інформації із використанням спеціалізованих Internet-порталів, блогів та форумів;

– письмова передача інформації із використанням засобів масової інформації;

– письмова передача інформації із використанням соціальних мереж;

Згідно з [241, с.470], комунікації за допомогою письмових каналів передачі інформації є менш інформаційно насиченими, порівняно із усними каналами передавання інформації. Однак, перевагою письмових каналів

передачі інформації є «архівність» інформації, яка передається. Зокрема, у випадку виникнення певних неузгодженостей у майбутньому отримувач інформації завжди має змогу звернутися до початково написаного письмового повідомлення.

Вивчення практики роботи ринку праці та аналізування літературних джерел [1; 23; 11] показало, що на сьогодні на ринку праці України використовуються як традиційні письмові канали адресного передавання інформації (пошта, телефакс, кур'єрська доставка, телеграф тощо) так і нові електронні засоби передавання інформації (електронна пошта, блоги, електронні форуми, чати). Слід також підкреслити, що деякі сучасні електронні канали передавання інформації знаходяться на межі усних та письмових. Наприклад, чати передбачають написання тексту із можливістю практично одномоментного отримання відповіді. Аналогічні характеристики стосуються каналу передавання інформації Skype, який дозволяє спілкуватись в режимі відео конференції та писати письмові повідомлення.

Крім того, розвиток сучасних інформаційних технологій дозволив розвинутись специфічним каналам безадресного передавання інформації (веб-сайти, Internet-портали, блоги та форуми). Такі канали передавання інформації набули значного поширення на ринку праці через свою безкоштовність та доступність. Зокрема, аналізування практики діяльності українських рекрутингових підприємств показало, що значну кількість інформації, яка пов'язана із вільними вакансіями та найманими працівниками такі організації розміщують на своїх веб-сайтах. Крім того, наймані працівники, які здійснюють пошук роботи, часто шукають інформацію про вільні вакансії на спеціалізованих формах.

Зазначимо, що аналізування засобів масової інформації [241] показало, що на сьогодні значний обсяг безадресної інформації на ринку праці поширюється також через традиційні мас медіа, а саме через газети та журнали. Особливо така ситуація є характерною для консервативних ринків (АПК, машинобудування тощо).

Вивчення сутності понять «комунікація» та «комунікаційний процес», а також підходів до формування повідомлень та каналів передавання інформації дозволило сформувати теоретичну базу для виділення основних видів комунікаційних процесів, які відбуваються на ринку праці в економіці України та дослідження проблеми функціонування та розроблення теоретичних засад управління комунікаційною системою такого специфічного ринку. Останні проблеми є предметом дослідження наступних підрозділів даної роботи.

1.2. Види і характеристика комунікаційних процесів на ринку праці

Для розуміння сутності комунікаційної системи ринку праці України доцільним є дослідження підходів до класифікування комунікаційних процесів, розроблених вітчизняними та зарубіжними авторами.

Слід підкреслити, що класифікації комунікацій (комунікаційних процесів) представлені в роботах М. Мескона, М. Альберта та Ф. Хедоурі [131], Л. Жданової [58], Д. Задихайла, О Кібенка, Г. Назарової [65], Н. Шпака [226], Р. Пушкара, Н. Тарнавської [165], О. Кузьміна, О. Мельник [107], Дж. Лейхіф, Дж. Пенроуз [116], Е. Моісеєнко [143] тощо.

Зазначимо, що спроби здійснити класифікацію комунікацій в основному здійснювались у сфері управління підприємством [131], в сфері психології [4] та в журналістиці [79]. Розроблені підходи до класифікації комунікацій не завжди дають змогу класифікувати та проаналізувати такі специфічні види комунікацій, які виникають на ринку праці в економіці України. Відповідно, нижче представлено підходи до класифікації комунікацій, які здійснювались у працях вітчизняних та зарубіжних авторів, а також проаналізовано можливості їх застосування для типологізації комунікацій, що виникають на ринку праці в економіці України.

Зокрема, О. Кузьмін, О. Мельник виділяють три ознаки, за якими можна класифікувати комунікації, а саме: за сферою охоплення, за способом виникнення та за способом здійснення [107, с.154-155]. Слід зазначити, що

ознака «за сферою охоплення» не може використовуватися для класифікації комунікацій на ринку праці, оскільки стосуються перш за все сфери діяльності підприємства. Крім того, ознака «за способом виникнення» має дещо обмежений рівень застосування, оскільки передбачає поділ комунікацій на «вербальні» та «невербальні». Зважаючи на те, що предметом даного дослідження є ринок, застосування «вербальних» комунікацій при такому рівні дослідження є дещо обмеженим. Одночасно, поділ комунікацій на формальні та неформальні за ознакою «за способом виникнення» доцільно використовувати для класифікації передачі інформації на ринку праці в економіці України, оскільки трансфер даних на такому ринку часто має неформальний характер.

В. Гуленко [43] зазначає, що комунікації можна класифікувати за відстанню (дистанцією) між учасниками комунікаційного процесу та за глибиною інформаційного обміну між учасниками. Ознака «за відстанню (дистанцією) між учасниками комунікаційного процесу» стосується перш за все сфери соціальної психології та не буде використовуватися в даному дослідженні. Одночасно ознака «за глибиною інформаційного обміну між учасниками» є релевантною, оскільки стосується рівня використання каналів передачі інформації наявних в суб’єкта комунікування.

М. Мескон, М. Альберт та Ф. Хедоурі поділяють комунікації на внутрішньо організаційні, комунікації підприємства із зовнішнім середовищем та міжособистісні комунікації [131, с.117]. Зазначені типи класифікацій стосуються роботи підприємств і не можуть бути використані в даному дослідженні.

В [31] комунікації поділяються «за характером взаємодії», «за сферою діяльності», «за типом зв’язку», «за організаційними ознаками» та «за кількістю учасників». Для даного дослідження з наведених ознак доцільно застосовувати тільки ознаку « за кількістю учасників», оскільки інші стосуються тільки внутрішньо організаційних комунікацій. Слід також підкреслити, що поділ за класифікаційною ознакою «за кількістю учасників» пропонується оптимізувати шляхом виключення виду «односторонні комунікації», оскільки всі комунікації,

які відбуваються на ринку праці в економіці України передбачають наявність зворотного зв'язку.

Слід підкреслити, що поширеною ознакою, яка виділяється при класифікації комунікацій, є ознака «за рівнем формалізації». Така ознака виділяється в роботах [107; 165]. Дана ознака є релевантною для класифікації комунікацій на ринку праці в економіці України, оскільки часто комунікації на такому ринку часто проходять через неформальні канали передачі інформації.

Крім того, згідно з [58] комунікації доцільно класифікувати «за типом суб'єктів, які беруть у них участь. Таким чином комунікації можуть відбуватись між індивідом та групою, всередині групи та між двома окремими індивідами. Ця ознака є також релевантною для ринку праці, однак види комунікацій, які виділив автор, не дозволяють класифікувати комунікації на макрорівні. Відповідно, для врахуванням специфіки ринку праці за даною ознакою пропонується виокремлювати комунікації між двома організаціями, комунікації між організацією і індивідом та комунікації між двома індивідами.

Г. Джонс та Дж. Джордж [245, с.467-473] пропонують класифікувати комунікації «за каналом, який використовується для передачі інформації». Згідно з таким підходом комунікації поділяються з врахуванням каналу, який застосовується для передачі інформації. Крім того, дані автори при класифікації комунікацій пропонують враховувати рівень насиченості інформації та підкреслюють, що рівень насиченості інформації, яка передається, змінюється в залежності від каналу, використаного для трансферу даних. Обидві класифікаційні ознаки є релевантними для дослідження комунікацій на ринку праці в економіці України.

Багато дослідників [143; 132; 152] здійснювали спроби представити узагальнену класифікацію комунікацій. Зокрема, найбільш узагальнена класифікація комунікацій представлена в роботі Н. Шпака [226, с.32].

Зокрема, Н. Шпак [226, с.32-39] виділяє 17 класифікаційних ознак комунікацій, подані з точки зору двох аспектів, а саме: соціального (управлінського) аспекту та технічного (технологічного) аспектів. Автор

виділяє такі класифікаційні ознаки для поділу: «за напрямком», «за відношенням до зовнішнього середовища», «за ступенем формалізації», «за кількістю учасників», «за складом учасників», «за частотою здійснення», «за призначенням інформації», «за способом впливу», «за рівнем значимості», «за способом формування зворотного зв'язку», «за рівнем доступу», «за видом носіїв інформації», «за складністю», «за способом захисту», «за формою відображення даних», «за схемою комутації» та «способом передачі даних». З ознак, які наведені вище для аналізу на макрорівні доцільна ознака «за призначенням інформації». Слід підкреслити, що на ринку праці поділ комунікацій «за призначенням інформації» дозволить виділити комунікації, які спрямовані на інформування працівників про вільну вакансію, про наявність вільного найманого працівника, про запрошення працівника на співбесіду тощо.

Таким чином, класифікація, представлена Н. Шпаком, перш за все орієнтована на типологізацію комунікацій, які виникають у процесі діяльності підприємства. Відповідно, незважаючи на детальність, підхід, запропонований в [226, с. 32], не дозволяє досліджувати комунікації на макрорівні, а також не дає змогу вивчати комунікації на певному специфічному ринку.

Враховуючи те, що дослідження здійснюється на макрорівні, нижче представлено ряд ознак для поділу комунікацій на ринку праці в економіці України, в яких враховані особливості того, що комунікації здійснюються на якісно іншому рівні дослідження.

Відповідно, у даному дослідженні пропонується виділяти ознаки «за видом діяльності», яка дозволяє виокремлювати відмінності для ринку праці певного виду діяльності, та «за типом ринку засобів виробництва», яка дозволяє виділити сам ринок праці. Крім того, для поділу комунікацій на такі ознаки, які виникають на мікро-, мезо- та на макрорівнях, пропонується виділяти ознаку «за рівнем виникнення». Такий підхід дозволить сформувати окремі підходи до управління комунікаціями, що виникають між окремими суб'єктами ринку

праці та між державою (державними органами влади) і сукупністю суб'єктів ринку праці певної галузі.

З цією ж метою в класифікаційній ознаці «За видами суб'єктів, які передають та отримують інформацію» пропонується змінити перелік видів комунікацій для переведення дослідження на рівень ринку.

Крім того, для дослідження комунікацій на ринку праці пропонується застосовувати комунікаційну ознак «за рівнем важливості», яка дозволить виділяти основні та допоміжні комунікації, що відбуваються на ринку праці.

Виходячи із вище зазначеного, ознаки класифікації комунікацій можна розділити на дві групи: ознаки, які дозволяють розділяти комунікації специфічні для певного ринку та ознаки, які дозволяють поділяти комунікації за підходами до формування та передачі повідомлень. Виділення першої групи ознак важливо з точки зору дослідження комунікацій, які виникають саме на ринку праці в економіці України. Друга група ознак дозволить поділяти комунікації за підходами до формування та передачі інформації із врахуванням специфіки ринку праці. Підхід щодо розбиття класифікаційних ознак комунікацій на групи наведений на рис.1.6.

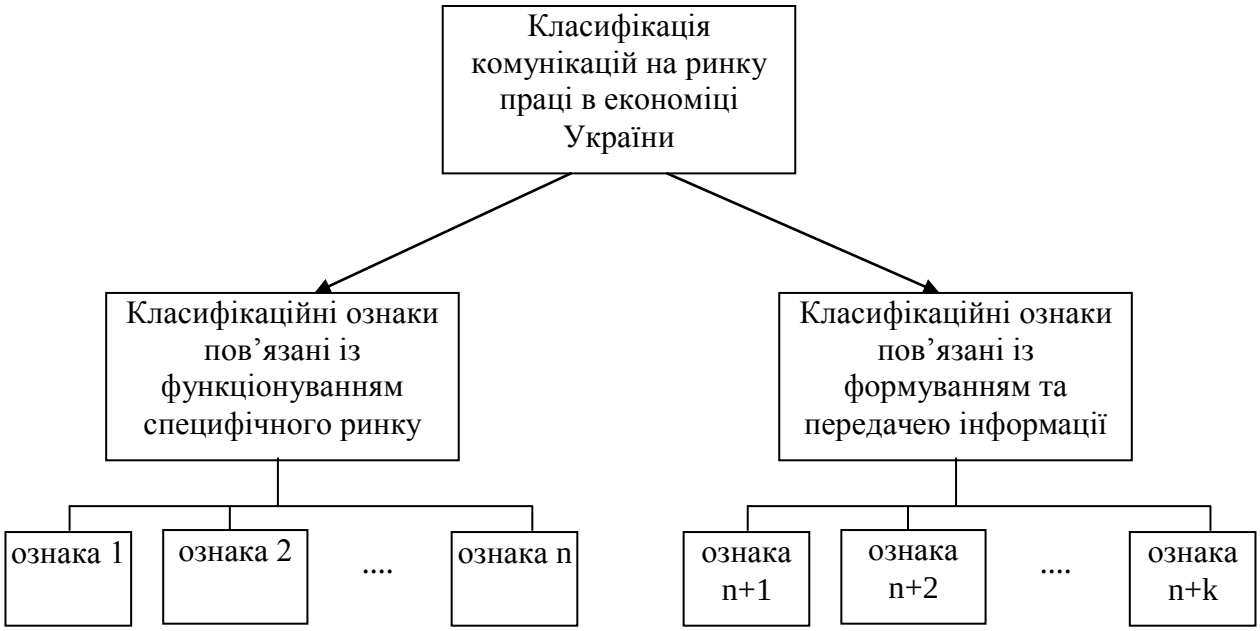

Рис. 1.6. **Схема класифікації комунікацій на ринку праці України**

Джерело: розробка автора

Відповідно, нижче представлена класифікація комунікацій, яка дозволить поділяти комунікації види з врахуванням макроперспективи та специфіки функціонування конкретного ринку (табл.1.1).

Таблиця 1.1

Класифікаційні ознаки для типологізації комунікацій на ринку праці в економіці України

№	Класифікаційна ознака комунікацій	Види комунікацій
1	2	3
Класифікаційні ознаки, пов'язані із функціонуванням специфічного ринку		
1.	За типом ринку засобів виробництва	• комунікації, які виникають на ринку праці; • комунікації, які виникають на ринку капіталу; • комунікації, які виникають на ринку землі
2.	За рівнем важливості	• основні; • допоміжні
3.	За рівнем виникнення	• на мікрорівні; • на мезорівні; • на макрорівні
4.	За складністю передачі інформації	• прямий; • через посередника
5.	За кількістю учасників	• двосторонні; • багатосторонні
6.	За видами суб'єктів, які передають та отримують інформацію	• комунікації між двома організаціями; • комунікації між організацією і індивідом; • комунікації між двома індивідами; • між організацією і багатьма організаціями; • між індивідом і багатьма організаціями; • між організацією і багатьма індивідами; • між державою та іншими суб'єктами ринку праці
7.	За видом діяльності (за КВЕД 2012)	• комунікації, які виникають на ринку машинобудування; • комунікації, які виникають на ринку ІТ; • комунікації, які виникають в АПК; • комунікації, які виникають в фармацевтиці; • тощо
8.	За призначенням інформації	• комунікація для заповнення вільної вакансії на підприємстві; • комунікація для пошуку роботи; • комунікація для інформування про співбесіду; • комунікація для інформування про зацікавленість у роботі; • комунікація для регулювання ринку праці
Класифікаційні ознаки, пов'язані із формуванням та передачею інформації		

1	2	3
9.	За способом виникнення	• формальні; • неформальні
10.	За рівнем регулярності	• регулярні; • нерегулярні
11.	За способом здійснення	• вербальні; • невербальні
12.	За підходом до передачі інформації	• усні; • письмові
13.	За каналом передачі інформації	• особисто; • поштою; • телеграфом; • через ЗМІ; • кур'єром; • е-мейл; • веб-сайт
14.	За визначеністю отримувача інформації	• адресні; • безадресні
15.	За рівнем насиченості інформації, яка передається	• сильно насичені інформацією комунікації; • комунікації із середнім рівнем насичення інформацією; • слабко насичені інформацією комунікації
16.	За глибиною інформаційного обміну між учасниками	• для передачі інформації використовуються всі наявні в розпорядженні передавача канали; • для передачі інформації використовується тільки частина наявних у розпорядженні передавача каналів

Джерело: розробка автора на онові аналізування [107; 132; 143; 174; 180; 181; 182; 226] та вивчення комунікацій на ринку праці в економіці України

Опишемо поділ комунікацій за ознаками, які представлені в табл. 1.1 з врахуванням на ринку праці України. Розпочнемо опис із першої групи ознак, а саме тих, які пов'язані із специфікою функціонування ринку праці в економіці України.

На основі аналізу [13; 11; 23] можна зробити висновок, що комунікації також доцільно поділяти за типом ринку засобів виробництва. Такий поділ дозволить виділити комунікації, які характерні для ринку праці. За типом ринку засобів виробництва виділяють комунікації, які виникають на ринку праці, комунікації, які виникають на ринку капіталу, комунікації, які виникають на ринку землі (табл. 1.1). Розгляд літературних джерел, присвячених ринку праці [Бараник, Волкова] та практики функціонування ринку праці, дозволив виділити такі основні комунікації, які характерні для такого типу ринку, а саме:

комунікації між підприємством та найманим працівником комунікації між найманим працівником та підприємством, комунікації між підприємством та рекрутинговим агентством, комунікації між підприємством та кадровим агентством, комунікації між найманим працівником та рекрутинговим агентством, комунікації між найманим працівником та кадровим агентством, комунікації між Державною службою зайнятості України та працівниками, комунікації між Державною службою зайнятості України та підприємствами. Дослідження різних типів ринків показали, що такі комунікації можливі саме на ринку праці України, проте на інших типах ринків вони не спостерігаються.

Отже, слід дослідити особливості комунікаційних процесів, які відбуваються на ринку праці України.

Виходячи із загального вигляду комунікаційного процесу, який наведений на рис. 1.4, на рис. 1.7 показано комунікаційний процес передачі інформації від підприємства до працівника.

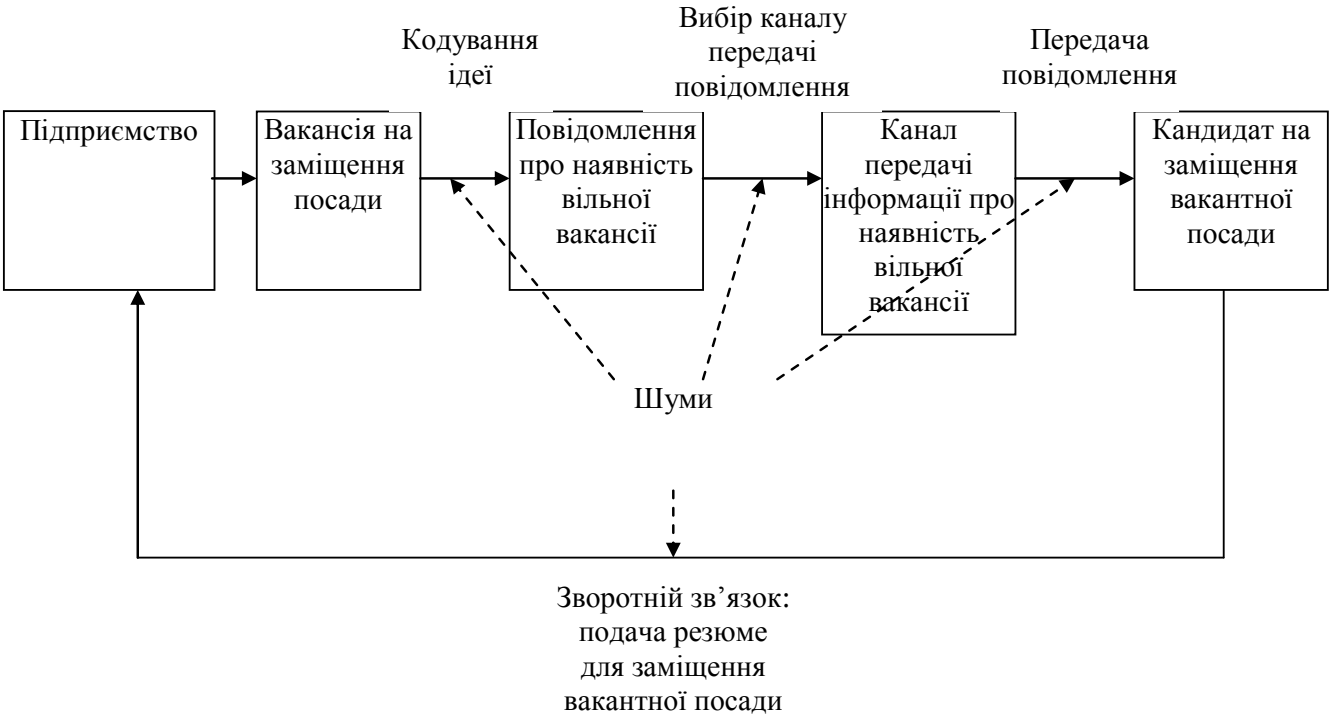

Рис. 1.7. **Комунікаційний процес передачі інформації від підприємства до потенційного працівника**

Джерело: сформовано автором на основі аналізу літературних джерел [1; 11; 23].

Особливостями такого комунікаційного процесу, які відрізняють його від інших комунікаційних процесів, є передавач інформації, вид повідомлення, отримувач повідомлення, а також форма зворотного зв'язку. Слід підкреслити, що повідомлення, які передаються, в основному містять інформацію про вакантну посаду, а саме вимоги до кандидата, а також переваги, котрі отримає кандидат у випадку працевлаштування. Слід зазначити, що формую зворотного зв'язку при такому комунікаційному процесі подача найманим працівником із відповідними характеристиками резюме для отримання вакантної посади.

Вивчення ринку праці показало, що якщо інформація передається у зворотному напрямку, тобто передавачем інформації є найманий працівник, а отримувачем – підприємство, то комунікаційний процес буде відбуватись за схемою, яка наведена на рис. 1.8.

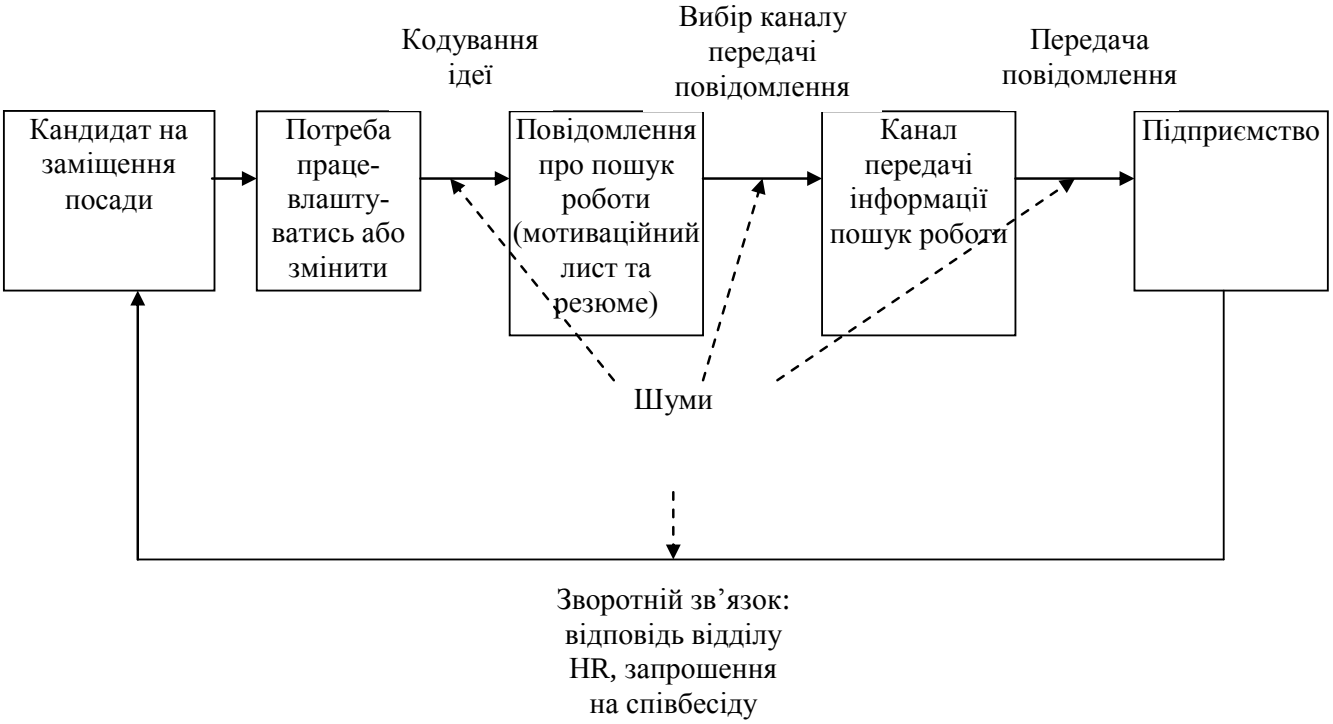

Рис. 1.8. **Комунікаційний процес передачі інформації від потенційного працівника до підприємства**

Джерело: сформовано автором на основі аналізу літературних джерел [1; 11; 23; 161]

У випадку передавання інформації за схемою, яка наведена на рис. 1.8 передавачем інформації є підприємство, повідомлення формується у формі

резюме, яке містить дані про компетенції найманого працівника, бажану посаду, а також вимоги щодо оплати праці, а отримувачем інформації, відповідно, є підприємство. З точки зору найманого працівника комунікацію можна вважати успішною, якщо в її результаті працівник буде запрошений на співбесіду. Запрошення на співбесіду в такому разі можна вважати формою зворотного зв'язку. Так, успішність комунікації (рис. 1.8) перш за все визначається якістю складеного повідомлення (резюме) та правильністю вибору каналу передачі інформації.

Дослідження звітів Державної служби зайнятості України показало, що інші процеси, характерні для ринку праці України, проходять за схемами, подібними до рис. 1.7 та рис. 1.8. Відмінності ж можуть виникати тільки в змісті та підходах до формування повідомлень, а також наявності або відсутності посередників. Слід підкреслити, що наявність посередників, може впливати загальну послідовність комунікаційного процесу.

У деяких літературних джерелах [226, с.30] комунікації пропонується розділяти за рівнем складності. Такий підхід дозволяє виділити інформаційні потоки, які є ключовими для певного ринку, а також ті інформаційні потоки, які забезпечують ефективне проходження основних комунікацій, тобто допоміжні формаційні потоки.

Слід підкреслити, що види комунікацій характерні для ринку праці України, які наведені в попередній ознаці, є основними комунікаціями, тобто вони відображають основні інформаційні потоки, які спостерігаються на такому ринку. Одночасно на ринку можуть спостерігатися допоміжні комунікації, тобто такі комунікації, які будуть здійснюватися для ефективного підтримання наведених вище інформаційних потоків. До допоміжних інформаційних потоків можуть належати дзвінки, спрямовані на організацію співбесід, які були обумовлені під час здійснення основних інформаційних потоків, контакти між Державною службою зайнятості України та безробітними, щодо необхідності регулярного відвідання тренінгів та співбесід, які організовуються цією установою тощо. Слід підкреслити, що метою даного дослідження є вивчення

саме основних комунікацій, які відбуваються на ринку праці в економіці України.

На основі аналізу літературних джерел встановлено, що за рівнем виникнення комунікації можна поділяти на такі, які виникають на мікро-, мезо- та на макрорівнях (табл. 1.1).

Слід підкреслити, що аналіз літературних джерел [143; 43] дозволив зробити висновок, що комунікації на мікрорівні передбачають взаємодію на рівні людей та організацій. Комунікаціями на мікрорівні на ринку праці в економіці України є всі види комунікацій, які пов'язані із працевлаштуванням найманого працівника на роботу. Зокрема, комунікацією на мікрорівні може бути передача інформації від найманого працівника до підприємства із запитом щодо можливості працевлаштування, передача інформації від підприємства до працівника із пропозицією працевлаштування, передача інформації від кадрового агентства до підприємства із запитом щодо потреби у працівниках із певним набором компетенції тощо.

Під комунікаціями на мезорівні розуміється передавання інформації від державних органів влади до галузевих асоціацій, які мають вплив на функціонування ринку праці.

Комунікації на макрорівні передбачають взаємодію на рівні держави і сукупності людей та організацій, іншим прикладом комунікацій на макрорівні може бути обмін інформацією між кластерами економіки. Якщо мова йде про ринок праці в економіці України, то комунікаціями, які належать до макрорівня, є передача інформації від держави до сукупності підприємств щодо нових особливостей законодавчого регулювання ринку праці в економіці України. Зокрема, такими видами комунікацій можуть бути інформування суб'єктів ринку праці в економіці України про зміну функцій або структури Державної служби зайнятості України, заборона знімати плату за послуги кадрових для найманих працівників на ринку праці в економіці України тощо.

На основі дослідження [226] можна зробити висновок, що комунікації можна розділяти «за складністю передачі інформації». За складністю передачі

інформації комунікаційні процеси можна поділяти на прямі та на такі, які здійснюються через посередника. Прямий комунікаційний процес передбачає пряму передачу інформації від відправника до отримувача. На ринку праці в економіці України прямими можуть бути комунікаційні процеси між підприємствами та найманими працівниками. Приклад прямого комунікаційного процесу наведено на рис. 1.9.

Пряма комунікація від підприємства до найманого працівника може передбачати передачу інформації щодо потреби у правниках із певним рівнем компетенцій. В такому випадку зворотнім зв'язком буде подача резюме найманим працівником з метою заповнення оголошеної вакансії. Слід підкреслити, що пряма комунікація може здійснюватись і в зворотному напрямку у випадку, коли працівник інформує підприємство про пошук роботи шляхом подачі на підприємство свого резюме із зазначенням посади, в якій він зацікавлений.

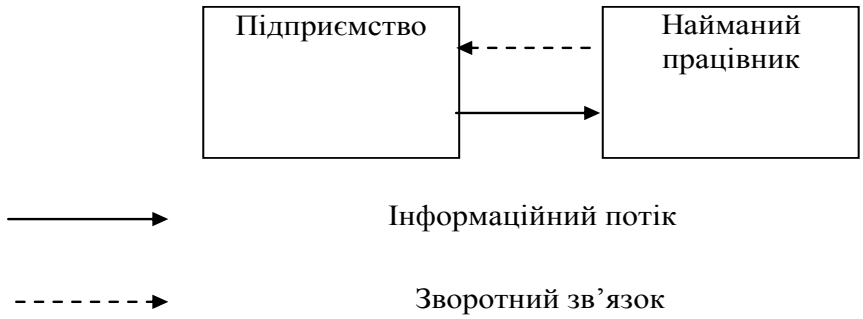

Рис. 1.9. **Схема прямої передачі інформації від підприємства до найманого працівника**

Джерело: сформовано автором на основі аналізу літературних джерел [165]

Складні комунікації виникають у випадку неможливості (відсутності інформації про контакти) передати інформацію із певного напряму отримувачу. Крім того, обмеження щодо прямої передачі інформації можуть виникати у зв'язку із наявністю етичних або регуляторних стандартів (наприклад, працівник не може безпосередньо звернутися до вищого керівництва у зв'язку із наявністю етичних обмежень, які не дозволяють перешкоджають прямому зв'язку із вищим керівництвом та передбачають початкове звернення до

керівника, аналогічно в армії солдат не має права звертатись до вищого керівника через наявність субординації). Слід підкреслити, що складна комунікація передбачає наявність декількох комунікаційних процесів. Однак, зважаючи на те, що кінцевим отримувачем інформації все ж залишається працівник або підприємство, такий складний комунікаційний процес можна вважати єдиним цілим.

Слід підкреслити, що на ринку праці в економіці України складні комунікації виникають через ряд посередників, а саме рекрутингові агентства, кадрові агентства та Державну службу зайнятості України. Відповідно, на ринку праці можуть виникати такі види складних комунікацій:

– від підприємства до найманих працівників через рекрутингове агентство;

– від найманого працівника до підприємств через кадрове агентство;

– від працівника до підприємств через Державну службу зайнятості України;

– від підприємств до працівників через Державну службу зайнятості України.

Вивчення матеріалів Державної служби зайнятості України та практики роботи українських рекрутингових агенцій дозволило зробити висновок, що комунікація «від підприємства до найманих працівників через рекрутингове агентство» набуде вигляду, який представлений на рис. 1.10.

З рис. 1.10 можна зробити висновок, що на ринку праці в економіці України складна комунікація від підприємства до найманих працівників може включати такі вид інформаційних потоків (табл. 1.1):

1) передача інформації від підприємства до рекрутингового агентства про потребу в працівниках певного типу для заповнення вакансії;

2) передача інформації від найманих працівників до рекрутингового агентства про свої характеристики та компетенції. Інформація від найманих працівників до рекрутингового агентства, як правило, передається у формі

резюме, що містить як кваліфікації найманих працівників, так і їхні компетенції;

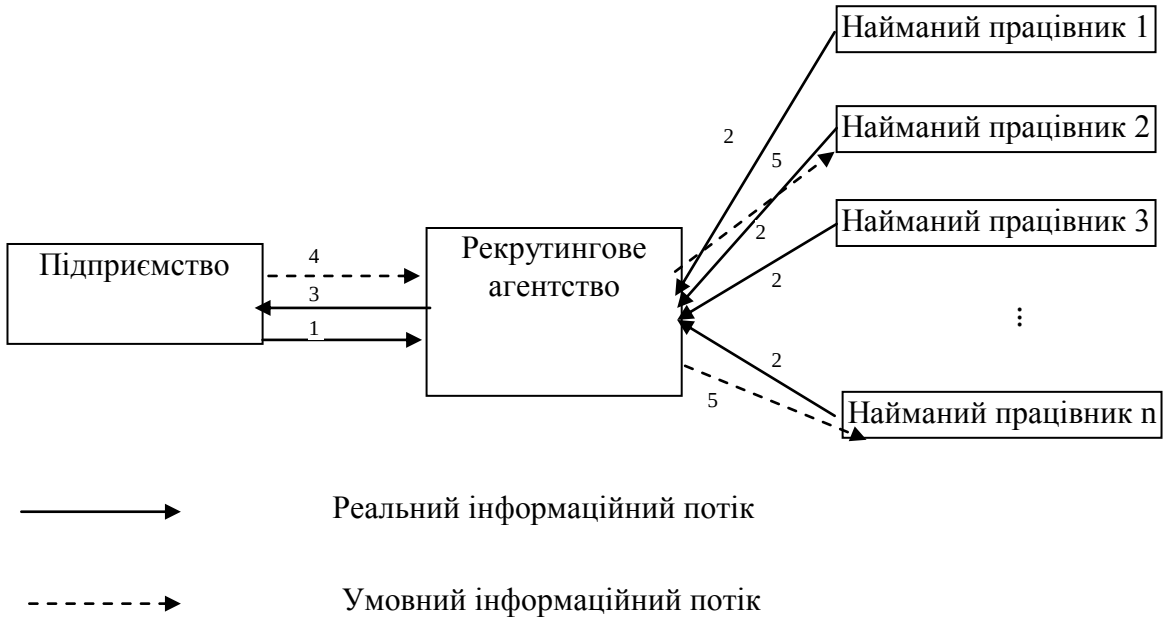

Рис. 1.10. **Схема передачі інформації від підприємства до найманих працівників через посередника (рекрутингове агентство)**

Джерело: сформовано автором на основі аналізування літературних джерел [13; 107; 131; 226]

3) передача інформації від рекрутингового агентства до підприємства про кандидатів, які теоретично можуть підійти для заповнення оголошеної вакансії про роботу;

4) передача інформації від підприємства до рекрутингового агентства щодо потенційних кандидатів, які теоретично можуть підійти для заповнення вакансії на підприємстві;

5) передача інформації від рекрутингового агентства до кандидатів, які зацікавили підприємство, про наявність інтересу зі сторони підприємства та про можливість проведення співбесіди.

Слід підкреслити, що аналіз практики роботи українських рекрутингових агенцій (Брейнсорс та інших) показав, що інформаційні потоки 1-3 можливі у комунікації за участі посередника. Одночасно, інформаційні потоки 4 та 5 можуть виникати у випадку зацікавленості підприємства в кандидатурах, які

запропоновані йому рекрутинговим агентством. Відповідно, інформаційні потоки 1-3 можна ідентифікувати, як реальні інформаційні потоки, в той час як інформаційні потоки 4-5 можна трактувати, як умовні інформаційні потоки, тобто ті, які можуть виникати, а можуть і не виникати.

Вивчення матеріалів Державної служби зайнятості України та практики роботи українських кадрових агенцій дозволило зробити висновок, що комунікація «від найманого працівника до підприємств через кадрове агентство» набуде вигляду, який представлений на рис. 1.11.

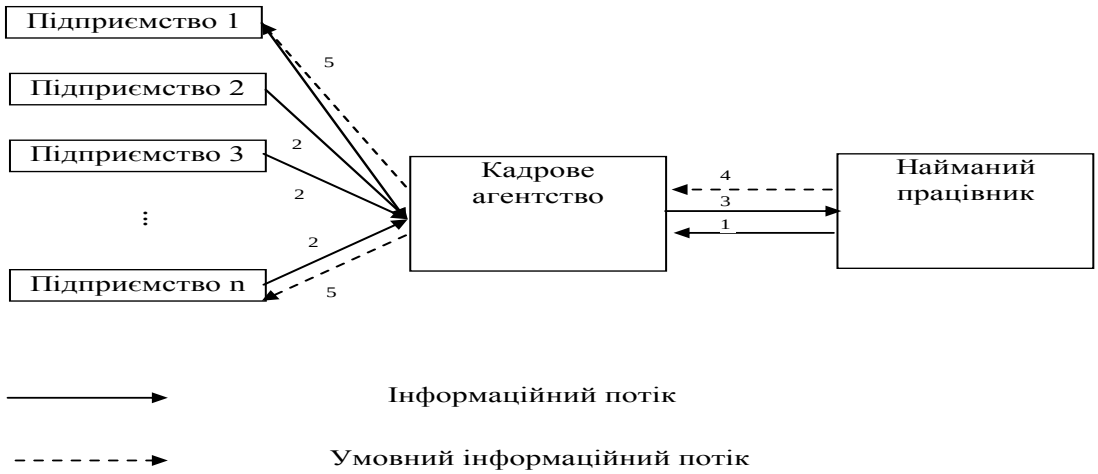

Рис. 1.11. **Схема передачі інформації від найманого працівника до підприємств через посередника (кадрове агентство)**

Джерело: сформовано автором на основі аналізу літературних джерел [13; 107; 131; 226]

З рис. 1.11 можна зробити висновок, що на ринку праці в економіці України складна комунікація від найманого працівника (відправник) до підприємств (отримувачі) може включати такі вид інформаційних потоків (табл. 1.1):

1) передача інформації від працівника до кадрового агентства про потребу працевлаштування на певну посаду;

2) передача інформації від підприємств до кадрового агентства про потребу працевлаштувати працівників із певними компетенціями та характеристиками. Інформація від підприємств до кадрового агентства як правило передається у формі переліку вимог до потенційного кандидата, а

також переліку переваги, які може отримати найманий працівник у випадку працевлаштування;

3) передача інформації від кадрового агентства до найманого працівника про зацікавлені підприємства, вимоги, які вони пропонують та переваги, які дає працевлаштування на підприємстві;

4) передача інформації від найманого працівника до кадрового агентства із переліком підприємств, які можуть зацікавити найманого працівника щодо потенційного працевлаштування;

5) передача інформації від кадрового агентства до підприємств про зацікавленість найманого працівника працевлаштуватись та запит про можливість організувати співбесіду.

Слід підкреслити, що дослідження практики роботи підприємств, ринку праці України та українських кадрових агентств показало, що інформаційні потоки 1-3 завжди мають місце при такому типу комунікації за участі посередника. Одночасно, інформаційні потоки 4 та 5 можуть виникати у випадку зацікавленості найманого працівника працевлаштовуватися на підприємствах, які запропоновані кадровою агенцією.

Аналіз функцій Державної служби зайнятості показав, що передача інформації від працівника до підприємств через Державну службу зайнятості України та від підприємств до працівників через Державну службу зайнятості України здійснюється за схемою, яка наведена на рис. 1.12.

Серед функцій Державної служби зайнятості України, які надаються роботодавцям можна виділити [48]:

– інформування роботодавців про осіб, які шукають роботу та мають унікальні (рідкісні) професії, спеціальності або особисті якості, шляхом розміщення відомостей про них (без наведення прізвищ) на спеціальних стендах у секторі по роботі з роботодавцями та на відповідному файлі електронної бази даних;

– вивчення потреб роботодавця та надання допомоги щодо укомплектування підприємств персоналом;

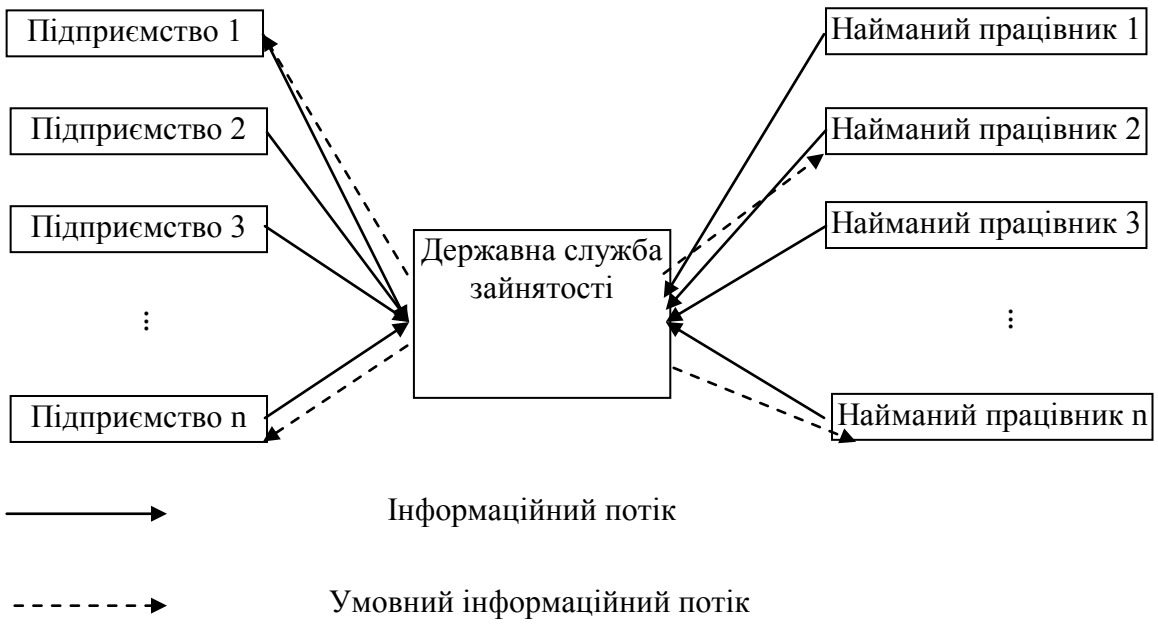

Рис. 1.12. **Схема передачі інформації від підприємства до найманих працівників та від найманих працівників до підприємства через Державну службу зайнятості України**

Джерело: сформовано автором на основі аналізу літературних джерел [48, 13; 107; 131; 226]

– здійснення на замовлення роботодавця підбору необхідних працівників із використанням психодіагностичних методик: проведення тестування, оцінка та інтерпретація результатів;

– сприяння укомплектуванню кадрами підприємств, організацій, установ шляхом надання дотацій для фінансування частини витрат на оплату праці при прийомі на роботу певних категорій безробітних.

– задоволення потреб у робочій силі при виконанні певних видів робіт, які потребують тимчасових працівників.

Виконуючи свої функції [48] (одночасне виконання функцій рекрутингового та кадрового агентства), Державна служба зайнятості України одночасно здійснює пошук відповідних вакансій для найманих працівників, які зареєстровані на біржі праці, та пропонує підприємствам резюме відповідних найманих працівників для розгляду можливостей щодо працевлаштування.

Крім того, Державна служба зайнятості України інформує суспільство про тенденції, які відбуваються на ринку праці України, та може слугувати

посередником при передачі інформації від центральних органів державної влади до ринку праці. В такій ситуації Державна служба зайнятості України фактично виконує роль одного із виконавців державної політики у сфері регулювання ринку праці в економіці України.

Згідно з [226], за кількістю учасників комунікації можуть бути двосторонніми та багатосторонніми (табл. 1.1)Двосторонні комунікації – це комунікації, які виникають між двома учасниками комунікаційного процесу. На ринку праці двосторонніми комунікації можуть бути між підприємством та працівником, працівником та кадровим агентством тощо. [226, с. 33],

Однак, на ринку праці можуть виникати також багатосторонні комунікації. Згідно з [226, с. 33], багатосторонні комунікації – це комунікації, в яких беруть участь більше ніж два учасники комунікаційного процесу. Вивчення практики роботи суб’єктів ринків праці України показало, що багатосторонні комунікації на такого типу ринку виникають доволі часто. Наприклад, на ринку праці багатосторонні комунікації можуть виникати між Державною службою зайнятості України та декількома найманими працівниками, які здійснюють пошук роботи одночасно або декількома підприємствами, які прагнуть підібрати адекватні кандидатури для заповнення вакансій. Зокрема, коли Державна служба зайнятості України розміщує інформацію щодо своїх послуг на веб-сайті вона прагне передати інформацію декільком отримувачам одночасно. В такому випадку на ринку праці виникає багатосторонній комунікаційний процес. Аналогічно, коли підприємство здійснює пошук потенційних найманих працівників для заповнення вакантної посади та розміщує для цього оголошення в газету воно також має на меті передати інформацію декільком потенційним реципієнтам інформації одночасно.

За умови, коли держава інформує про нові законодавчі акти, які регулюють діяльність ринку праці багатосторонній комунікаційний процес відбувається завжди. Слід підкреслити, що в такому випадку держава має на

меті повідомити якомога більше учасників ринку праці, бажано всіх, про зміни законодавчого регулювання.

Деякі підходи до класифікацій комунікацій «за видами суб'єктів, які передають та отримують інформацію», описані в [58, с.71]. Типологізація комунікацій за такою ознакою дозволить чітко поділити за видами суб'єктів, які беруть учать у комунікаційному процесі. Аналіз ринку праці України, практики роботи українських підприємств, а також аналітичних довідок [48], які присвячені ринку, праці дозволили виділити такі види комунікацій «за видами суб'єктів, які передають та отримують інформацію» (табл. 1.1):

- комунікації між двома організаціями;
- комунікації між організацією і індивідом;
- комунікації між двома індивідами;
- між організацією і багатьма організаціями;
- між індивідом і багатьма організаціями;
- між організацією і багатьма індивідами;
- між державою та іншими суб'єктами ринку праці.

Вивчення ринку праці України показало, що існують такі види комунікацій між двома організаціями, а саме: між підприємством та рекрутинговим агентством, між підприємством і кадровим агентством, між Державною Службою зайнятості України та підприємствами.

Аналіз практики роботи українських підприємств показав, що між організацією і індивідом можуть виникати такі види комунікацій: комунікація між підприємством та індивідом щодо можливості працевлаштування, комунікація між індивідом та кадровою агенцією для пошуку останньою можливого місця працевлаштування, між рекрутинговою агенцією та індивідом для пропозиції щодо роботи, між Державною службою зайнятості України та індивідом для реєстрації на біржі праці та для інформування можливостей щодо працевлаштування тощо.

Дослідження ринку праці в економіці України показало, що комунікації між двома індивідами на ринку праці в економіці України можуть відбуватися у

вигляді співбесіди між представником підприємства та найманим працівником, тренером Державної служби зайнятості України та безробітним, представником кадрового агента та найманим працівником.

Згідно з інформацією, яка наведена на веб-сайті Державної служби зайнятості України [48], дана організація є прикладом організації, яка працює із декількома підприємствами одночасно. Відповідно, такий вид комунікацій на ринку праці є комунікаційним процесом між організацією і багатьма організаціями.

Аналіз функціонування ринку праці України показав, що індивід може одночасно комунікувати із декількома організаціями шляхом розміщення свого резюме на професійному веб-сайті або його розсилки резюме декільком підприємствам, або рекрутинговим агентствам одночасно.

Дослідження показали, що комунікування між організацією і багатьма індивідами на ринку праці здійснюється при розсилці вимог щодо працевлаштування від підприємства до кількох потенційних кандидатів на посаду. Аналогічно, розсилка рекрутинговими агентствами інформації про можливість працевлаштування на певну посаду на певному підприємстві буде тим же видом комунікацій.

Вивчення практики роботи ринку праці продемонструвало, що держава може одночасно комунікувати із декількома суб’єктами ринку праці одночасно. Зокрема, отримувачами інформації про зміну особливостей регулювання ринку праці можуть бути різні суб’єкти цього ринку. Суб’єктами, які отримують інформацію про зміну особливостей регулювання ринку праці, можуть бути як організації, так і окремі індивіди.

Слід підкреслити, що згідно з [253], взаємовідносини на ринках праці можуть видозмінюватися в залежності від виду діяльності, до якого вони належать. Наприклад, відносини на ринку праці АПК будуть відрізнятись від відносин на ринку праці ІТ-галузі. Відмінності у відносинах на ринках праці, які належать до різних галузей, видозмінюють комунікації на таких ринках. Зокрема, видозмінюються суб’єкти комунікаційного процесу, канали передачі

інформації, підходи до формування та подачі інформації в повідомленнях, які передаються від підприємства до найманого працівника і у зворотному напрямку. Такі відмінності обґрунтовують доцільність класифікування комунікацій за приналежністю до ринку із певним видом діяльності.

Виходячи із таких логічних аргументів, комунікації доцільно розділяти на такі, які виникають на ринку машинобудування, на такі, які виникають на ринку ІТ, на такі, які виникають на ринку АПК, на такі, які виникають у фармацевтиці тощо (табл. 1.1).

Наприклад, вивчення ринку ІТ-технологій показало, що комунікації, які виникають на ринку ІТ-продукції будуть характеризуватися специфічними підходами до формування вимог щодо посад у повідомленнях, які розсилаються найманим працівникам, специфічними каналами передачі інформації, які в основному пов’язані із ІТ-технологіями, та високим рівнем переваг, які надаються найманим працівникам, що зацікавлені в отриманні певної специфічної роботи. Крім того, вивчення статистичних даних щодо ринку праці демонструє, що ринок праці, пов’язаний із ІТ-технологіями, буде характеризуватися залученням посередників (кадрових та рекрутингових агентств) у процес комунікування між підприємством і найманим працівником.

Одночасно, комунікування на ринку праці, який пов’язаний із АПК буде мати дещо інші особливості функціонування. Зокрема, вивчення літературних джерел [1; 23] показує, що вимоги до повідомлень щодо роботи характеризуються нижчими вимогами, канали передачі інформації є простішими (телефон, усні повідомлення, повідомлення в газету тощо) та вимоги найманих працівників щодо оплати праці на загал є нижчими, порівняно із ІТ-ринком. В якості посередника при пошуку вільної вакансії на підприємстві АПК та при пошуку кандидата із відповідними компетенціями в основному виступає Державна служба зайнятості України. Державна служба зайнятості України може, зокрема, знаходити безробітних, що мають кваліфікації в інших видах діяльності та направляти їх на ринок АПК.

Аналіз ринку праці України показав, що комунікації на такому ринку доцільно також розділяти за призначенням інформації, яка передається. Останнє дозволить поділяти комунікації за цілями їхнього виникнення. Вивчення ринку праці України довело, що за призначенням інформації, яка передається, можна виділяти такі види комунікацій (табл. 1.1):

– комунікація для заповнення вільної вакансії на підприємстві;
– комунікація для пошуку роботи;
– комунікація для інформування про співбесіду;
– комунікація для інформування про зацікавленість в роботі;
– комунікація для регулювання ринку праці.

Комунікація для заповнення вільної вакансії на підприємстві може здійснюватися між підприємством та працівником, між підприємством та рекрутинговим агентством, між кадровим агентством та працівником, між Державною службою зайнятості України та підприємством тощо.

Вивчення діяльності рекрутингових агенцій показало, що комунікація для пошуку роботи може здійснюватися між працівником і підприємством, між Державною службою зайнятості України та безробітним, між рекрутинговою агенцією та працівником тощо.

Аналіз діяльності рекрутингових та кадрових агенцій України дозволив зробити висновок, що в процесі комунікації для інформування про співбесіду отримувачем інформації завжди є працівник. Одночасно передавачами інформації можуть бути підприємства, кадрові та рекрутингові агенції, а також Державна служба зайнятості України.

Дослідження функціонування ринку праці України показало, що комунікація для інформування про зацікавленість у роботі, як правило, є формою зворотного зв’язку від працівника до підприємства, де є вільна вакансія. Таким передавачем інформації може бути саме підприємство, рекрутингова агенція, кадрова агенція та Державна служба зайнятості України.

Вивчення документів на веб-сайті Державної служби зайнятості України [сайт служби] показало, що комунікація для регулювання ринку праці зазвичай

здійснюється для інформування суб'єктів ринку праці України про зміни, які відбуваються в регуляторних актах державних органів влади України, що регламентують функціонування ринку праці. Слід підкреслити. що отримувачами інформації при такому виді комунікування виступають суб'єкти ринку праці України, а передавачем інформації державні органи влади.

Друга група ознак, які виділені в табл. 1.1, пов'язані із формуванням повідомлень і їх передачею. Нижче представлений опис таких ознак із врахуванням специфіки ринку праці.

Згідно з [107, с. 154-155] формальні комунікації – є офіційними комунікаціями, які формуються менеджментом організації для досягнення своїх цілей. При екстраполяції цього виду комунікації на ринок праці про формальні комунікації можна говорити як про офіційні контакти, які виникають між HR-відділами підприємств та найманими працівниками, між працівниками та кадровими агентствами та між державою та ринком праці в цілому.

Для організації неформальні комунікації – це передача інформації, яка відбувається на засадах особистих стосунків часто в межах неформальних груп [107, с.155]. На ринку праці неформальними комунікаціями можуть бути неформальні контакти між представниками HR-відділів підприємств та найманими працівниками, між представниками рекрутингових агентств та представниками підприємств тощо. Такі контакти можуть виникати на основі дружніх стосунків, спільного проведення часу, інтимних зв'язків тощо.

Класифікаційна ознака «за рівнем регулярності» передбачає поділ комунікацій на такі, які здійснюються регулярно, та на такі, які здійснюються епізодично (табл. 1.1).

Згідно з [226, с.31], регулярні комунікації – це вид комунікацій, які здійснюються для підтримки постійних ділових стосунків.

В контексті даного дослідження регулярними можуть бути комунікації між підприємством та рекрутинговою агенцією щодо підбору персоналу. Аналогічно кадрова агенція може регулярно інформувати потенційних працівників про наявність вільних вакансій. Крім того, контакти працівника

підприємства з Державною службою зайнятості України можуть бути регулярними.

В літературному джерелі [226, с.31] зазначається, що епізодичні комунікації – це комунікації, які виникають при вирішенні окремих питань, а також ті, що виникають при настанні форс-мажорних обставин.

Епізодичні комунікації можуть стосуватися одноразового звернення підприємства до кадрової агенції щодо підбору персоналу та подачі резюме найманим працівником до підприємства щодо пошуку роботи.

За способом здійснення комунікації можуть бути вербальними та невербальними (табл. 1.1).

Згідно з [107, с.155], вербальні – це словесні контакти, які реалізуються через розмови та усні заяви. Як було зазначено вище, такий вид комунікацій є перш за все важливим для типологізації комунікацій, які виникають у процесі функціонування організації. Однак, вони також можуть також виникати на ринку праці в економіці України. Наприклад, запрошення на співбесіду працівника зі сторони HR-відділу підприємства може здійснюватися в усній формі.

Невербальні комунікації – це вид комунікацій, які здійснюються без використання словесних засобів передачі інформації та із використанням мови жестів [107, с.155]. На ринку праці в економіці України невербальні комунікації можуть виникати знову ж таки при участі найманого працівника у співбесіді щодо можливого працевлаштування.

Відповідно до [143, с.14-19], за підходом до передачі інформації можна виділяти усні та письмові комунікації. Важливість такої класифікаційної ознаки пояснюється тим, що в подальшому вона визначає можливості щодо використання різних каналів передавання інформації та рівень насиченості інформації, яка передається.

Вивчення ринку праці України показало [48], що для даного типу ринку характерні, як усні, так і письмові комунікації. Зокрема, передача інформації від рекрутингових агенцій до працівників може здійснюватися як із

використанням емейлу, так і звичайного дзвінка телефоном. Аналогічно, комунікації між підприємством та найманим працівником можуть здійснюватися як із використанням Skype, так і шляхом інформування працівника про можливість працевлаштування звичайною поштою.

Наступною ознакою, яку доцільно використовувати для класифікації комунікацій на ринку праці в економіці України, є ознака «за каналом передачі інформації». Слід підкреслити, що ознака ця суттєво пов’язана із ознакою «за підходом до передачі інформації», оскільки вибір підходу до передачі інформації (усний чи письмовий) має значний вплив на можливості використання певного специфічного каналу передачі формації.

Згідно з автором Шпак Н.О. [222], на ринку праці інформація може передаватись особисто, поштою, телеграфом, через ЗМІ, кур’єром, е-мейл, веб-сайт тощо. Спостереженням за ринком праці показало, що в останні роки з’явились новітні канали передачі інформації, які пов’язані із розвитком Internet-технологій та електронних засобів передачі інформації. Серед таких каналів передачі інформації можна виділити блоги, форуми, чати, відео-конференції тощо. Більш детально канали, які можуть використовуватися для передачі інформації на ринку праці в економіці України, досліджені в підрозділі 1.3 даної роботи.

Згідно з [245, с.470-472], комунікації можна поділяти за визначеністю отримувача інформації. За такою ознакою комунікації можуть бути як адресними, так і безадресними, тобто отримувачем інформації може бути як конкретний адресат, так і особа, зацікавлена проблемою в результаті прочитання повідомлення. Перевагою письмових адресних каналів передачі інформації, порівняно із неадресними, є те, що отримувач, як правило, зверне на них увагу, оскільки вони адресовані йому особисто. Одночасно, потенційний отримувач зверне увагу на безадресні повідомлення лише в тому випадку, якщо проблема, зазначена в повідомленні, є суттєвою для нього.

На основі аналізування практики функціонування ринку праці можна зробити висновок, що на такому ринку можливі як адресні, так і безадресні

комунікації. Зокрема, інформація щодо вільної вакансії на підприємстві може передаватися конкретному отримувачу, а також надсилатись на ринок загалом (для потенційно зацікавлених реципієнтів). Ефективність адресних та безадресних комунікацій перш за все визначається типом вакансії, про яку передається інформація, та особливостями потенційно зацікавленого найманого працівника.

Слід підкреслити, що на основі аналізу [226, с.38] за рівнем насиченості інформації, яка передається, можна виокремити сильно насичені інформацією комунікації, комунікації із середнім рівнем насичення інформацією, слабко насичені інформацією комунікації (табл. 1.1).

При здійснені сильно насичених інформацією комунікацій передавач інформації вкладає всю інформацію, яку він хоче передати, в повідомлення, що формується. У випадку, якщо мова йде про ринок праці, то повідомлення, яке передається від підприємства до найманого працівника, може містити повну інформацію про посаду та переваги працевлаштування на підприємстві.

Комунікації, із середнім рівнем насичення інформацією містять часткову інформацію про сутність повідомлення. Наступна частина інформації може бути розкрита при подальшому обміні інформацією між передавачем та отримувачем. Наприклад, повідомлення, яке передається від підприємства до потенційного працівника, не містить детального опису посадових обов’язків найманого працівника при отриманні відповідної посади.

Слабко насичені інформацією комунікації містять тільки загальні дані про сутність повідомлення при відсутності будь-яких подробиць. У випадку, коли такі комунікації відбуваються на ринку праці вони потребують подальших детальних контактів для розуміння сутності повідомлення отримувачем. Одночасно, інформація, яка міститься в повідомленні із низьким рівнем інформаційного насичення, повинна бути достатньо цікавою для того, щоб стимулювати найманого працівника для подальших комунікацій.

У [226, с.38] зазначається, що для вивчення каналів, які використовуються для передачі інформації, комунікації доцільно поділяти за

глибиною інформаційного обміну між учасниками. Для ринку праці України за такою ознакою комунікації можна поділяти на комунікації при здійсненні яких для передачі інформації використовуються всі наявні в розпорядженні передавача канали та комунікації при здійсненні яких для передачі інформації використовуються тільки частину наявних у розпорядженні каналів.

У випадку, якщо на ринку праці найманий працівник агресивно шукає роботу (перебуває перед загрозою звільнення, незадоволений умовами праці тощо), він буде застосовувати для пошуку роботи перший вид комунікацій. Останнє означає, що працівник буде розміщувати інформацію на сайті пошуку роботи, розсилати інформацію е-мейлом до рекрутингових агентств, звертатись усно та телефоном до послуг кадрових агентств тощо

В іншому випадку (якщо пошук роботи здійснюється з інтересу пройти співбесіду для досвіду та для пошуку альтернатив) пошук роботи працівником може здійснюватися менш агресивно, що призведе до часткового використання різних каналів передачі інформації.

Наведена в підрозділі класифікація комунікацій на ринку праці в економіці України дає чітке уявлення про об’єкт дослідження даної роботи (види комунікацій на ринку праці в економіці України) та слугує базою для формування загального вигляду комунікаційної системи ринку праці економіки України. Коректне виділення об’єкту та предмету дослідження дозволить чітко зрозуміти на що повинні бути спрямовані зусилля при активізації комунікацій на ринку праці України. Крім того, розроблена класифікація слугує також інформаційною базою для подальших досліджень, які спрямовані, зокрема, на вивчення проблем управління комунікаційною системою ринку праці економіки України.

1.3. Комунікаційна система ринку праці: особливості побудови та управління

Формування теоретичних підходів до управління комунікаційною системою доцільно здійснювати із врахуванням її загального вигляду. Виходячи із аналізу сутності та видів комунікацій, який проведений у підрозділах 1.1 та 1.2 даної роботи, теоретико-методологічна модель дослідження комунікаційної системи на ринку праці України буде мати послідовність, яка наведена рис. 1.13.

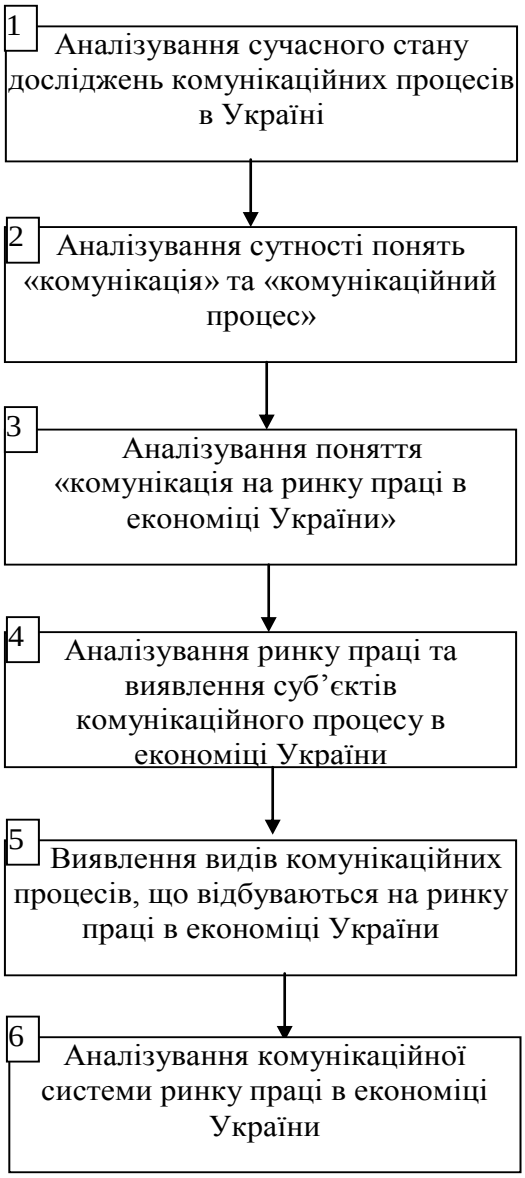

Рис. 1. 13. **Теоретико-методологічна модель дослідження комунікаційної системи ринку праці в економіці України**

Джерело: розроблено автором на основі аналізу [12; 14; 18; 19; 20; 23; 24; 26; 33; 45]

У підрозділі 1.1 проаналізовано сучасний стан досліджень комунікаційних процесів в Україні, вивчено сутність понять «комунікація» та «комунікаційний процес» та визначено поняття «комунікація на ринку праці в економіці України». Крім того, в підрозділі 1.2 виявлено та класифіковано комунікаційні процеси, що можуть відбуватися на ринку праці в економіці України. Аналіз таких понять дозволив безпосередньо підійти до визначення та аналізу комунікаційної системи ринку праці економіки України.

Розуміння сутності комунікаційної системи на ринку праці в економіці України дасть чітке уявлення про взаємодію всіх суб'єктів, які беруть участь у комунікаційних процесах, про взаємопов'язаність видів комунікаційних процесів, а також дасть змогу сформувати інформаційну базу для управління останніми.

Згідно з [107, с.328], система – це сукупність пов'язаних елементів, які взаємодіють між собою. Відповідно, взаємопов'язаний набір комунікацій або комунікаційних процесів формують комунікаційну систему.

Виходячи із загально визначення поняття «система», комунікаційна система ринку праці в економіці України складається із суб'єктів комунікаційних процесів, набору комунікацій (комунікаційних процесів) та каналів комунікацій.

Таким чином, на ринку праці комунікаційна система – це весь спектр пов'язаних та непов'язаних між собою передач інформації, який відбувається на такому ринку. Із зазначеного можна зробити висновок, що, фактично, комунікаційна система може трактуватися як набір комунікацій, що відбуваються на ринку праці [107].

Для успішного дослідження комунікаційної системи ринку праці в економіці України необхідним є розуміння самого поняття «ринок праці». Чітке визначення такого поняття дасть змогу виявити основні суб'єкти ринку праці України, які в контексті даного дослідження будуть суб'єктами комунікаційних процесів. Проблемами дослідження ринку праці займались такі автори: О. Волкова [23], Г. Абрамчик, О. Маліновська [124; 125; 126], Л. Степаненко, Г.

Белякова [1], В. Адамчук, В. Приймак [161, 162, 163] О. Ромашов, М. Сорокина [2], З. Бараник [11], І. Бушмарін [21], О. Стефанишин [196] тощо.

Ринок праці – це сфера формування попиту і пропозиції на трудові ресурси. Через ринок праці здійснюється продаж та купівля робочої сили на визначений термін. Ринок праці має вплив на всі сфери економіки. І, зокрема, регулює рух трудових ресурсів у всіх галузях народного господарства [169].

Ринок праці також може визначатись як ринок одного з факторів виробництва, де наймані працівники пропонують свою працю, а підприємства виробники товарів та послуг (працедавці) їх купують. На ринку праці формується ціна праці, ставка заробітної плати, обсяг використання праці та терміни трудових угод.

В [23, с.14] ринок праці визначається як система обміну індивідуальних здібностей до праці на набір життєвих цінностей, необхідних для відтворення найманих працівників.

Крім того, в [211; 104, с.51] зазначається, що ринок праці – це набір суспільних відносин, які регулюють рух найманих працівників шляхом використання певних соціальних, економічних, комунікаційних та організаційних методів.

З точки зору даного дослідження останнє визначення є найбільш повним, оскільки в ньому наголошується на тому, що рух найманих працівників відбувається при застосуванні певних засобів. Слід підкреслити, що комунікації є засобами, які дозволяють поширювати інформаціє про попит та пропозицію на найманих працівників. Відповідно, стимулювання комунікацій та правильне управління ними дозволить покращити саме функціонування ринку праці. Таким чином, управління комунікаційним процесом у контексті даного дослідження повинно розглядатися не як самоціль, а як засіб підвищення ефективності функціонування ринку праці в економіці України.

Виходячи із наведених визначень ринку праці, основними суб’єктами ринку праці є наймані працівники та підприємства. Одночасно, при розгляді ринку праці як набору комунікаційних процесів перелік суб’єктів, які беруть

участь в передачі інформації буде розширений за рахунок інших учасників. На основі аналізу літературних джерел [12; 14; 18; 19; 20; 23; 24; 26; 33; 45] та проблем функціонування ринків праці в економіці України нижче представлено логічне обґрунтування участі різних суб'єктів у передачі інформації від підприємств до працівників і навпаки.

Слід підкреслити, що основою ефективного комунікаційного процесу на ринку праці є передача інформації від підприємства до потенційного працівника для заповнення вільних вакансій та від потенційного працівника до підприємства для пошуку роботи. Така передача інформації може здійснюватися як напрям «від підприємства до потенційного працівника» та «від потенційного працівника до підприємства», так і через посередника. Такими посередниками можуть бути рекрутингові агенції, кадрові агенції та Державна служба зайнятості України, що виконує одночасно функції рекрутингових та кадрових агенцій. При прямій передачі інформації («безпосередньо від підприємства до працівника» та «безпосередньо від працівника до підприємства») можливий простий комунікаційний процес. Одночасно, при передачі інформації від підприємства до потенційного працівника через посередника (рекрутингові агенції, кадрові агенції та Державна служба зайнятості України) комунікаційний процес ускладнюється і складається із двох частин, а саме: трансфер інформації «від підприємства до рекрутингового агентства» та «трансфер інформації від рекрутингового агентства до потенційного працівника».

Виходячи із наведеного в [12; 14; 18; 19; 20; 23; 24; 26; 33; 45] та аналізу практики діяльності ринків праці України, їхня комунікаційна система буде включати ряд суб'єктів (передавачів та отримувачів інформації), а саме:

– підприємства, які передають інформацію щодо вільних вакансій та збирають інформацію щодо можливості їх заповнення;

– Державна служба зайнятості України, яка передає інформацію про вільні вакансії потенційним працівникам та збирає інформацію про вільні трудові ресурси, що з'являються на ринку праці. Слід підкреслити, що

Державна служба зайнятості України одночасно виконує функції рекрутингового агентства та кадрової агенції. Відмінність діяльності Державної служби зайнятості та кадрових і рейтингових агенцій полягає в тому, що перша надає свої послуги із працевлаштування безоплатно;

– рекрутингові агенції, які здійснюють передачу інформації про вільні робочі місця в цілях свої клієнтів (підприємств);

– кадрові агенції, які здійснюють передачу інформації підприємствам, згідно із замовленням своїх клієнтів (працівників, які займаються пошуком вільних робочих місць з метою працевлаштування). Відповідно до закону «Про зайнятість населення» [68], кадрові агенції втрачають право отримувати плату за послуги, пов'язані із пошуком роботи для потенційних працівників, і, відповідно, їхній вплив на ринку праці України суттєво послаблюється;

– потенційні працівники, які здійснюють пошук вільних робочих місць з метою працевлаштування;

– навчальні заклади II, III та IV рівнів акредитації, які здійснюють підготовку та постачання кадрів для ринку праці.

На основі дослідження, яке проведене в підрозділі 1.2 даної роботи та вивчення практики роботи ринку IT-послуг, можна зробити висновок, що між наведеними суб'єктами на ринку праці України спостерігаються такі основні види комунікаційних процесів:

1. Передача інформації від підприємства до Державної служби зайнятості з метою інформування про вільні робочі місця на підприємстві;
2. Передача інформації від Державної служби зайнятості до підприємства з метою інформування про працівників, які здійснюють пошук роботи;
3. Передача інформації від підприємства до рекрутингової агенції з метою інформування про вільні робочі місця;
4. Передача інформації від кадрової агенції до підприємства з метою інформування про наявні на ринку людські ресурси, які здійснюють пошук роботи;

5. Передача інформації від Державної служби зайнятості України до потенційних працівників з метою інформування про можливе працевлаштування;

6. Передача інформації від потенційних працівників до Державної служби зайнятості України з метою інформування про кваліфікації та види робіт на які претендують перші;

7. Передача інформації від рекрутингових агенцій до працівників з метою інформування про вільні робочі місця на ринку праці;

8. Передача інформації від працівників до кадрових агенцій з метою інформування про кваліфікації та види робіт, на які претендують перші;

9. Передача інформації від підприємств до потенційних працівників щодо вакансій, які відкриваються в перших;

10. Передача інформації від потенційних працівників до підприємства з метою інформування про свої кваліфікації;

11. Передача інформації від державних органів влади до суб’єктів комунікацій на ринку праці України щодо нових особливостей регулювання їх діяльності. Наприклад, інформування суб’єктів комунікацій на ринку праці України щодо фактичного (непрямого) закриття кадрових агенцій;

12. Передача інформації від суб’єктів комунікаційної системи ринку праці до державних органів влади щодо особливостей своєї діяльності. Така передача може мати обов’язковий характер. Наприклад, збір державними органами влади статистичної інформації про діяльність суб’єктів комунікаційних процесів ринку праці України;

13. Передача інформації від ринку праці до навчальних закладів II, III та IV рівнів акредитації про потребу в працівниках із певним набором та рівнем компетенцій, а також про можливості працевлаштування.

14. Передача інформації від навчальних закладів II, III та IV рівнів акредитації (через відділи працевлаштування) про наявність підготовлених працівників;

15. Передача інформації від Державних органів влади (зокрема через Міністерство освіти та науки України) до навчальних закладів II, III та IV рівнів акредитації про пріоритети у підготовці працівників та про державне замовлення;

16. Передача інформації від навчальних закладів II, III та IV рівнів акредитації до державних органів влади про кількість та компетенції підготовлених фахівців.

Враховуючи представлені вище суб'єкти ринку праці України та комунікаційні процеси, які можуть там відбуватися, на рис. 1.14 наведена комунікаційна система ринку праці України.

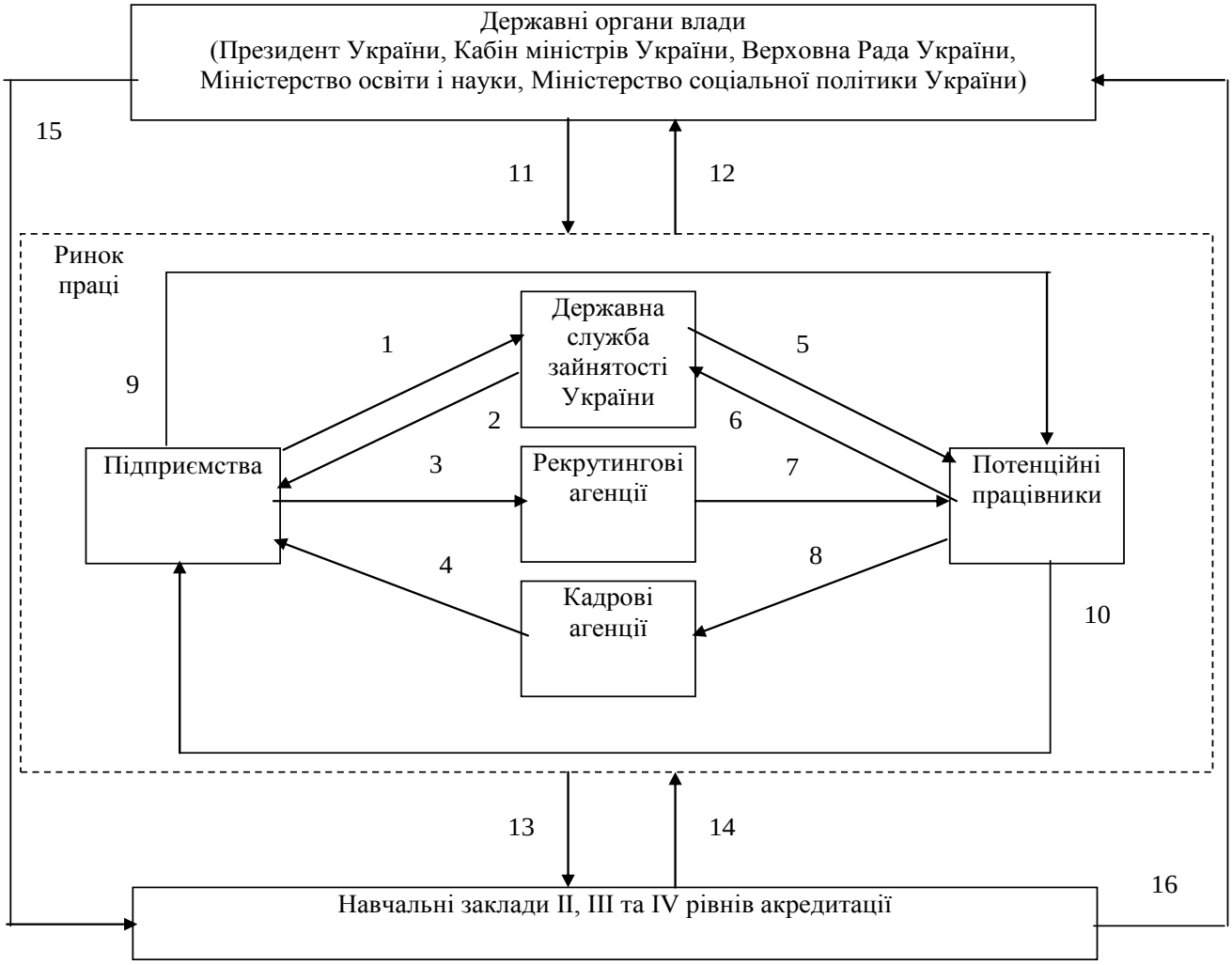

Рис. 1.14. **Комунікаційна система ринку праці в економіці України**

Джерело: сформовано автором за [12; 14; 18; 19; 20; 23; 24; 26; 33; 45, 106; 103; 97; 99; 212; 214; 222; 223]

Примітка: ⟶ *- види комунікаційних процесів, які можливі на ринку праці України*

З рис. 1.14 можна зробити висновок, що інформація про вільні робочі місця та пошуку вакансій може як передаватися від підприємства до потенційного працівника як напряму, так і через рекрутингові агентства та Державну службу зайнятості України.

Аналогічно, від потенційного працівника до підприємства інформація може передаватись напряму, а також через кадрові агенції та Державну службу зайнятості України.

Управління комунікаційною системою ринку праці, яка наведена рис. 1.14, потребує спеціальних підходів, які повинні бути спрямованими перш за все на забезпечення ефективності функціонування такого ринку. В такій ситуації ми маємо справу із ефективністю функціонування комунікаційної системи ринку праці, як макросистеми. Відповідно, стандартні підходи до управління, які використовуються для впливу керуючої системи на керовану в мікросередовищі не є дієвими. В такій ситуації необхідний пошук інструментів, які дозволяють впливати на макросистему в цілому.

Аналіз [10; 29; 52; 53; 54; 61; 62; 134; 144; 145; 135; 147; 166; 184; 215; 213; 219; 221] дозволив зробити висновок, що управління комунікаційною системою може здійснюватися на засадах, які розроблені в літературних джерелах, присвячені проблемам державного регулювання. В часи незалежності українська економіка перейшла від командно-адміністративної до ринкової системи. Таким чином, у літературних джерелах, які присвячені державному регулюванню економіки, поняття «управління» та «регулювання» в значній мірі ототожнюються. Відповідно, вплив керуючої системи (держави) на керовану (комунікаційну систему ринку праці) перш за все повинен реалізовуватись через усунення відхилень між існуючим та бажаним станом макросистеми. В контексті даного дослідження управління комунікаційною системою зводитись до державного регулювання відхилень, які виникають у комунікаційній системі ринку праці економіки України. При цьому, основними кінцевими показниками ефективності функціонування комунікаційної системи є показники рівня працевлаштування на ринку праці за певний період часу та

ефективності функціонування самого ринку як результату працевлаштування, а допоміжними показниками є якість інформації, яка передається, та ефективність каналів передавання інформації від передавача до отримувача щодо можливостей працевлаштування на ринку праці та регулювання ринку праці.

Виходячи із зазначеного вище, та згідно з даними з дослідженнями [12; 14; 27; 34; 45; 49; 50; 51; 61; 89; 104; 130; 148; 155; 158; 172 ; 180; 183; 185; 188; 197; 199; 205; 206; 210; 218; 231], на рис. 1.15, представлено загальну послідовність управління комунікаційною системою на ринку праці в економіці України, а також алгоритм вирішення проблем, які виникають на ринку праці в економіці України.

На першому етапі алгоритму, який наведений на рис. 1.15, зображено проблему в комунікаційній системі ринку праці економіки України.

Така проблема може бути пов’язана як із ефективністю функціонування самої комунікаційної системи, так і ринку праці в цілому.

Наступним кроком (етап 2, рис. 1.15) після виявлення проблеми є ідентифікація об’єкта (об’єктів) на які спрямований вплив керуючої системи.

Згідно з [Загородня, с.6, ч.1], об’єкти державного регулювання економіки – це всі соціально-економічні процеси, що відбуваються в національній економіці в цілому, а також на окремих її макро-, мікро-, мезорівнях.

Виходячи із визначення, яке наведене в [61, с.6], а також схеми представленої на рис. 1.15, об’єктами державного регулювання в комунікаційній системі на ринку праці можуть бути:

– комунікаційна система в цілому;
– суб’єкти комунікаційної системи;
– канали передавання інформації;
– інформація, яка передається в межах комунікаційної системи ринку праці.

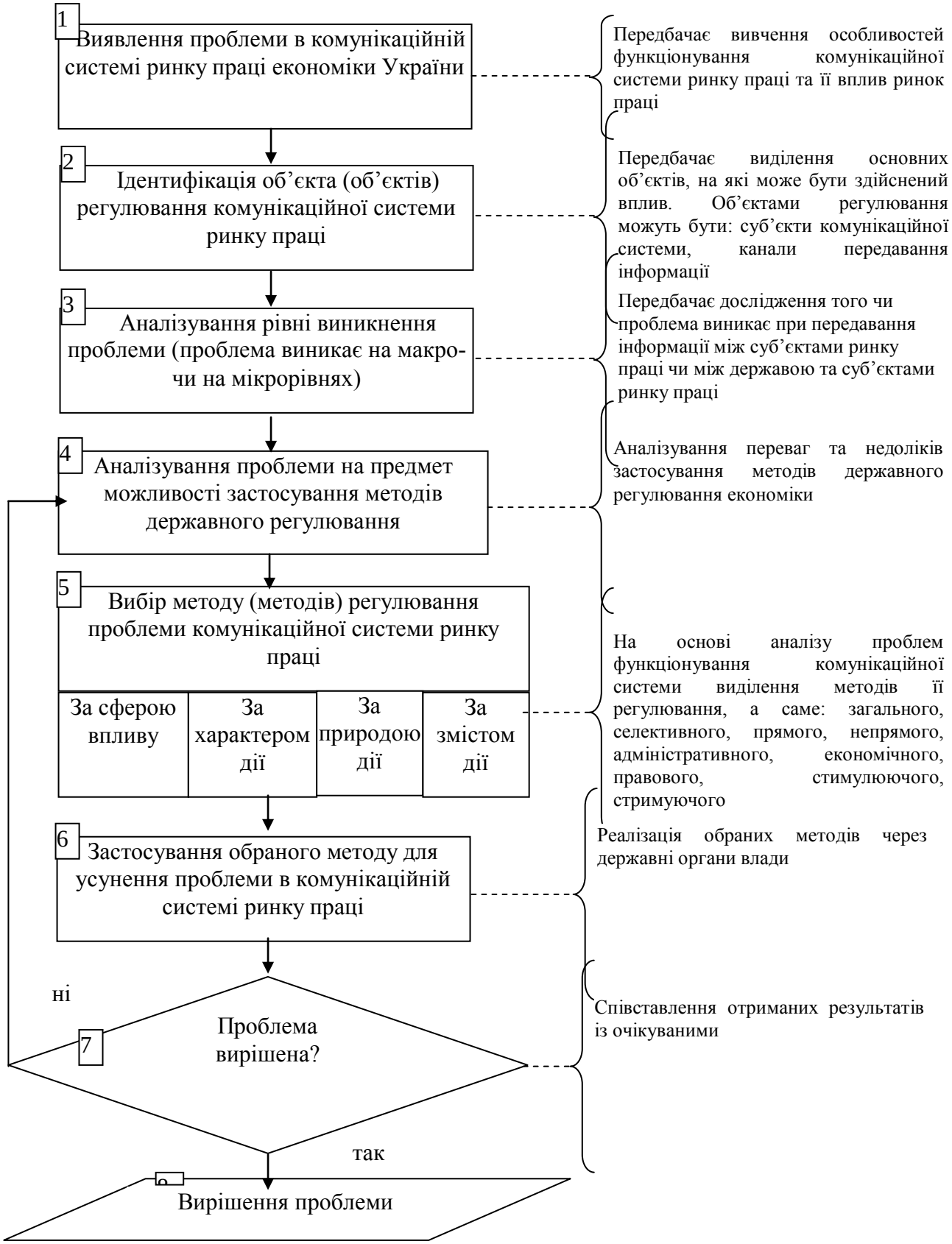

Рис. 1.15. **Алгоритм управління комунікаційною системою (вирішення проблем, які виникають на ринку праці в економіці України)**

Джерело: розроблено автором із врахуванням [12; 14; 27; 34; 45; 49; 50; 51; 61; 89; 104; 124; 130; 148; 155; 158; 172 ; 180; 183; 185; 188; 197; 199; 205; 206; 210; 218; 231]

На третьому етапі (рис. 1.15) здійснюється аналізування того чи проблема виникає на макро- чи на мікрорівні, що подальшому визначатиме види методів, які будуть застосовуватися для її усунення.

Вибір об’єктів державного регулювання комунікаційної системи є одним із факторів аналізування можливостей застосування методів державного регулювання (етап 4, рис. 1.15) та вибору набору таких методів (етап 5 рис. 1.15), які дозволять найкраще вирішувати проблему, що виникла.

Автори [29; 44; 61; 147] виділяють ряд класифікаційних ознак методів державного регулювання, а саме: «за сферою впливу», «за характером дії», «за природою» та «за змістом дії».

За сферою впливу методи державного регулювання можуть бути загальними та селективними [61, с. 10]. Загальні методи державного регулювання стосуються функціонування економіки в цілому, а селективні тільки окремих секторів, галузей або ринку. Методи, які застосовуються для регулювання комунікаційної системи ринку праці в основному селективними, оскільки стосуються тільки певного аспекту економіки країни.

За характером дії методи державного регулювання можуть бути прямими та непрямими [61, с. 10]. Прямі методи дозволяють безпосередньо вирішувати проблему, яка виникає в економіці, в той час як непрямі методи спрямовані на опосередкований вплив на певний аспект економіки. При регулюванні комунікаційної системи ринку праці в економіці України прямими є методи, які направлені безпосередньо на регулювання певних аспектів комунікаційної системи. Наприклад, заборона брати оплату за послуги кадрової агенції безпосередньо впливає на комунікаційну систему ринку праці. Одночасно, скорочення державного замовлення у ВНЗ є непрямим методом регулювання ринку праці та його комунікаційної системи, оскільки воно спрямоване на зменшення пропозиції робочої сили певного виду.

За природою дії методи державного регулювання можуть бути адміністративними, правовими та економічними [61, с. 10]. Аналізування

літературних джерел [29; 44; 61; 147] дозволило визначити такі методи для комунікаційної системи ринку праці.

Правовими є методи, які реалізуються через систему законів та норм, які регулюють функціонування макросередовища. Відповідно, прийняття законодавчих норм, нормативних актів уряду та указів президента дозволяють регламентувати функціонування ринку праці в цілому та його комунікаційної системи зокрема.

Адміністративні методи передбачають нормативне встановлення окремих параметрів розвитку та функціонування суб'єктів господарювання або меж зміни певних показників. Наприклад забезпечити певний рівень зайнятості через інтенсифікацію циркулювання інформації на ринку праці є прикладом адміністративного методу.

Економічні методи державного регулювання – це набір прийомів, що впливають на економічні інтереси і спонукають суб'єктів господарювання до певної активності. Наприклад, зниження дотації по безробіттю або скорочення строку її надання є економічним методом інтенсифікації функціонування комунікаційної системи ринку праці.

Крім того, за змістом дії методи державного регулювання можуть бути стимулюючі та стримуючі. Стимулюючі методи інтенсифікують функціонування ринку або окремого його аспекту, в той час як стримуючі навпаки його сповільнюють. Слід підкреслити, що в часи розквіту можуть застосовуватися стримуючі методи, тобто такі, які сповільнюють функціонування ринку праці, в той час як в часи кризи навпаки більш поширеним є застосування стимулюючих методів.

На шостому етапи алгоритму (рис. 1.15) здійснюється застосування обраного методу, а на сьомому (рис. 1.15) перевіряється на скільки обраний метод державного регулювання ефективний для вирішення виявленої проблеми. Фактично на сьомому етапі методу здійснюється перевірка того чи покращились цільові показники внаслідок застосування методу (набору

методів) для вирішення проблеми, яка постала в комунікаційній системі рику праці.

У випадку, якщо проблема вирішена, то алгоритм державного регулювання закінчує своє застосування (етап 8, рис. 1.15), в протилежному випадку здійснюється повторний аналіз та вибір методів, які можуть використовуватись для регулювання (управління) комунікаційною системою ринку праці в економіці України.

Сформовані підходи до управління комунікаційною системою ринку праці слугують підґрунтям для аналізування та оцінки ефективності функціонування ринку праці в економіці України, які є предметом дослідження розділу 2 даної роботи.

Висновки до розділу 1

1. У розділі встановлено, що комунікації на ринку праці в економіці України - це процес передачі інформації від одного суб’єкта ринку праці до іншого з метою заповнення вакансії, формування адекватного штатного розкладу, працевлаштування, пошуку роботи, поширення інформації про можливості працевлаштування та про характеристики потенційних кандидатів на посади тощо, який здійснюється із врахуванням особливостей чинного українського законодавства.

2. На основі аналізу літературних джерел у роботі виявлено, що основними факторам, які впливають на якість комунікаційного процесу є: підходи до формування повідомлення та канали передачі інформації.

3. На основі вивчення особливостей функціонування ринку праці в роботі встановлено, що для цього ринку характерно використання всіх видів письмових та усних каналів передачі інформації. Зокрема, в роботі встановлено, що на ринку праці в економіці України використовується усна пряма передача інформації, усна передача інформації із використанням звичайних засобів зв’язку, усна передача інформації із використанням

електронних засобів передачі інформації, письмова адресна передача інформації, письмова безадресна передача інформації, письмова безадресна передача інформації із використанням засобів масової інформації, письмова передача інформації із використанням соціальних мереж, письмова передача інформації із використанням спеціалізованих Internet-порталів, блогів та форумів.

4. На основі аналізу літературних джерел встановлено, що комунікації на ринку праці в економіці України можна класифікувати за двома групами ознак, а саме: комунікаційні ознаки, які пов'язані із специфікою ринку праці та комунікаційні ознаки, які пов'язані із формуванням та передачею інформації.

5. На основі дослідження літературних джерел встановлено, що на ринку праці в економіці України комунікації доцільно класифікувати за такими ознаками: за глибиною інформаційного обміну між учасниками, за рівнем насиченості інформації, яка передається, за каналом передачі інформації, за способом здійснення, за рівнем регулярності, за способом виникнення, за призначенням інформації, за видом діяльності, за видами суб'єктів, які передають та отримують інформацію, за кількістю учасників, за складністю передачі інформації, за рівнем виникнення.

6. На основі аналізу ринку праці в економіці України досліджено, що суб'єктами комунікаційного процесу є підприємства, які передають інформацію щодо вільних вакансій та збирають інформацію щодо можливості їх заповнення, Державна служба зайнятості України, яка передає інформацію про вільні вакансії потенційним працівникам та збирає інформацію про вільні трудові ресурси, що з'являються на ринку праці, рекрутингові агенції, які здійснюють передачу інформації про вільні робочі місця в цілях свої клієнтів (підприємств), кадрові агенції, які здійснюють передачу інформації підприємствам, згідно із замовленням своїх клієнтів (працівників, які займаються пошуком вільних робочих місць з метою працевлаштування), потенційні працівники, які здійснюють пошук вільних робочих місць з метою працевлаштування.

7. На основі вивчення практики роботи кадрових та рекрутингових агенцій встановлено, що основними комунікаціями на ринку праці є передача інформації від підприємства до Державної служби зайнятості, передача інформації від Державної служби зайнятості до підприємства, передача інформації від підприємства до рекрутингової агенції, передача інформації від кадрової агенції до підприємства, передача інформації від Державної служби зайнятості України до потенційних працівників (безробітних), передача інформації від потенційних працівників до Державної служби зайнятості України, передача інформації від рекрутингових агенцій до працівників, передача інформації від працівників до кадрових агенцій, передача інформації від підприємств до потенційних працівників, передача інформації від потенційних працівників до підприємства, передача інформації від державних органів влади до суб’єктів комунікацій на ринку праці України, передача інформації від суб’єктів комунікаційної системи ринку праці до державних органів влади.

8. Аналіз літературних джерел у сфері державного управління дозволив виділити такий алгоритм управління комунікаційною системою ринку праці: виявлення проблеми в комунікаційній системі ринку праці економіки України, ідентифікація об’єкта (об’єктів) регулювання комунікаційної системи, аналізування проблеми на предмет можливості застосування методів державного регулювання та вибір найбільш адекватного методу, застосування обраного методу для усунення проблеми комунікаційної системи ринку праці, дослідження того чи вирішена проблема в результаті застосування обраного методу державного регулювання.

Основні результати дослідження отримані в даному розділі опубліковані в [175; 176; 177].

РОЗДІЛ 2
АНАЛІЗ ПРОЦЕСУ УПРАВЛІННЯ КОМУНІКАЦІЯМИ НА РИНКУ ПРАЦІ В ГАЛУЗІ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ЕКОНОМІКИ УКРАЇНИ

2.1. Аналіз ринку праці ІТ-галузі в Україні на сучасному етапі

Як було зазначено в розділі 1, важливим аспектом дослідження комунікаційних процесів на ринку праці є вивчення безпосередньо самого типу ринку, на якому здійснюються комунікації. Тип ринку, для якого здійснюється дослідження, фактично, визначає структуру ринку праці, а також типи, швидкість та динаміку комунікаційних процесів, які відбуваються на ньому. Вивчення практики роботи ринків праці різних галузей показало, що, наприклад, на сільськогосподарських ринках комунікаційні процеси будуть значно повільнішими, порівняно із ринками фінансових послуг та ІТ-галузей. Слід підкреслити, що комунікаційні процеси на динамічних ринках є найменш дослідженими та потребують всебічного розгляду. Останнє пов’язано із фактом, що вони зародилися відносно недавно. В даному дослідженні аналіз комунікаційних процесів буде перш за все здійснюватися для динамічних ринків. Відповідно, для прикладу проаналізуємо ринок ІТ-індустрії, особливості його розвитку, а також його вплив на функціонування ринку праці та комунікаційні процеси, що відбуваються на останньому.

В останні роки у зв’язку із впливом факторів зовнішнього середовища (світової кон’юнктури ринку, попиту на продукти ІТ-індустрії на світовому ринку тощо) та внутрішнього середовища (стимулювання розвитку ринку ІТ-технологій зі сторони держави, наявність значної кількості висококваліфікованих спеціалістів у сфері ІТ-технологій тощо) відбувається швидкий розвиток ринку ІТ-технологій України. Таке швидке зростання ринку ІТ-технологій України призводить до підвищення темпів розвитку окремих його частин і, зокрема, комунікаційної системи ринку праці [119].

Зазначені висновки про рівень розвитку ринку ІТ-технологій можна зробити на основі останніх статистичних звітів [138; 234; 235; 236; 238; 239; 248; 244; 250; 256], результатів опитувань, які проводились у галузі ІТ-технологій [238; 239; 248; 244] та літературних джерел, які присвячені ринку комунікацій на ринку ІТ-технологій [13; 15; 105; 226; 250]. Зокрема, аналізування літературних джерел [238], дозволяє зробити висновок, що на даний момент ринок ІТ-технологій у контексті даного дослідження має такі особливості:

– швидкий рівень розвитку самого ринку ІТ-технологій [238], що перш за все пов’язано із світовою та національною кон’юнктурою;

– швидкий рівень розвитку кількості комунікацій, що відбуваються на такому ринку, який пов’язаний перш за все із швидким розвитком самого ринку;

– збільшення кількості процесів передачі інформації, які пов’язані із працевлаштуванням та звільненням на такому ринку. Останнє також відбувається у зв’язку із збільшенням обсягу послуг, які надаються на такому ринку.

Наведені особливості розвитку ринку ІТ-технологій визначають саму послідовність подальшого дослідження комунікаційної системи ринку праці даної галузі.

Зокрема, на першому етапі даного дослідження буде проаналізовано особливості розвитку самого ринку ІТ-технологій, і зокрема, вивчено фактори, які стимулюють швидкий розвиток ринку ІТ-технологій.

На другому буде вивчено, ринок праці ІТ галузі та його основні особливості. Фактично на цьому етапі буде досліджено, основні фактори, які визначають більш ефективне функціонування ІТ галузі за рахунок розвитку ринку праці. Слід підкреслити, що в Україні високий рівень розвитку ринку праці є одним із ключових факторів стрімкого зростання безпосередньо ІТ галузі.

На третьому буде проаналізовано як на розвиток ринку ІТ-технологій впливають комунікаційні процеси, які відбуваються на його ринку праці. На цьому етапі, зокрема, буде вивчено, фактори, які сприяють зростанню кількості комунікацій, що відбуваються на ринку ІТ-технологій. Крім того, на даному етапі буде проаналізовано, які саме види комунікацій є найбільш поширеними на ринку праці ІТ-технологій.

Представлена послідовність дослідження відображена на рис. 2.1.

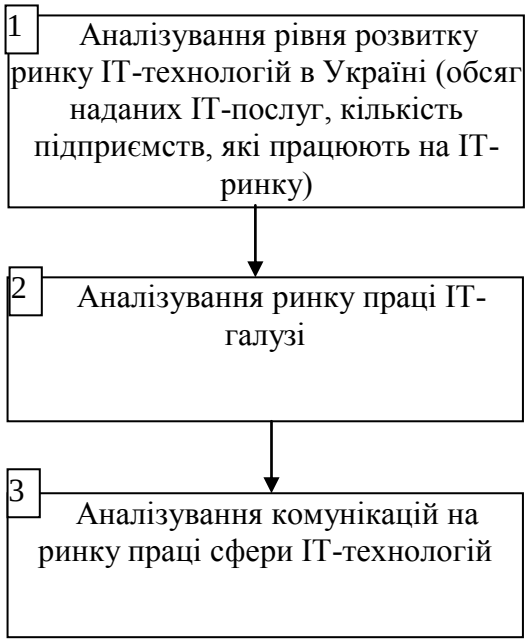

Рис. 2.1. **Теоретико-методологічний алгоритм дослідження комунікацій на ринку праці в ІТ-галузі**

Джерело: розробка автора

Обсяги наданих послуг в Україні в 2002 – 2013 роках становили значення, які наведені на рис. 2.2. Із рис. 2.2 можна зробити висновок, що обсяги наданих послуг в Україні стабільно зростали. Деяке сповільнення зростання обсягів послуг, які надавалися українськими підприємствами спостерігалось у 2008-2009 роках, що пов’язано із фінансовою кризою.

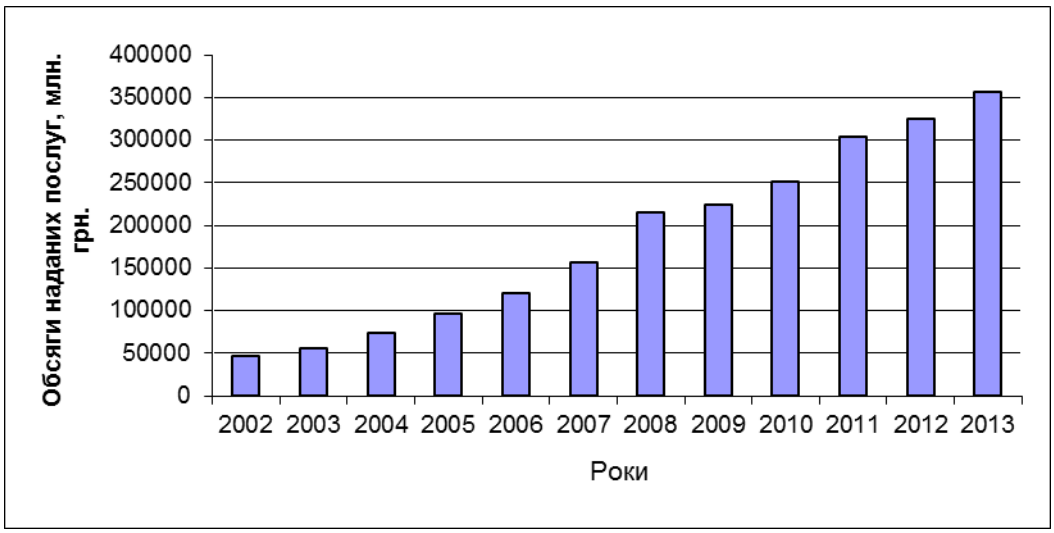

Рис. 2.2. **Обсяги послуг, наданих українськими підприємствами в Україні у 2002-2013 рр.**

Джерело: сформовано на основі даних Державної служби статистики України [192; 193; 194; 195]

Аналогічна тенденція спостерігається у Львівській області (рис. 2.3). Обсяги наданих послуг українськими підприємствами швидко зростали до 2008 року після чого сповільнилися. В 2010-2013 роках ріст обсягів наданих послуг відновився.

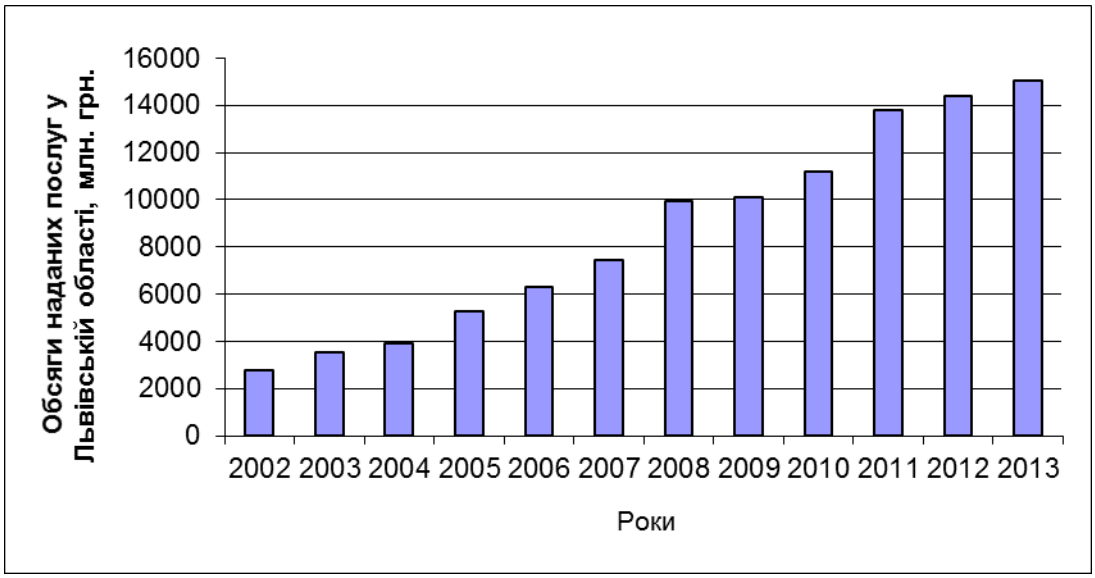

Рис. 2.3. **Обсяги послуг, наданих українськими підприємствами у Львівській області у 2002-2013 рр.**

Джерело: сформовано автором на основі даних Державної служби статистики України [192; 193; 194; 195]

Аналогічні висновки можна зробити із темпів зростання обсягів послуг, які надаються українськими підприємствами в Україні та у Львівській області (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Темпи зміни обсягів наданих послуг в Україні та Львівській області в 2004-2013 рр.

Показники	Роки									
	2004	**2005**	**2006**	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**	**2012**	**2013**
Обсяги наданих послуг в Україні, млн. грн.	74406.2	95832.3	120910	157005	215801	224583	251522	303448	324839	357068
Темпи зміни обсягів наданих послуг в Україні, %		28.80%	26.17%	29.85%	37.45%	4.07%	12.00%	20.64%	7.05%	9.92%
Обсяги наданих послуг у Львівській області, млн. грн.	3915.9	5280.3	6322.7	7432.5	9959.6	10085.3	11199.1	13812.7	14373.9	15045.2
Темпи зміни обсягів наданих послуг у Львівській області, %		34.84%	19.74%	17.55%	34.00%	1.26%	11.04%	23.34%	7.12%	7.12%

Джерело: розраховано автором на основі даних Державної служби статистики України [192; 193; 194; 195]

Крім того, згідно з прогнозами Economist Intelligence Unit [237], передбачається подальше різке зростання обсягу послуг, які будуть надаватися для населення та державних органів влади (рис. 2.4) в майбутньому. Зокрема, згідно з рис. 2, в 2013 відбулось незначне скорочення частки послуг у структурі ВВП України із подальшим зростанням цієї частки до більш як 3.7% на рік, у 2015 році із подальшою стабілізацією цієї частки в межах 3.5% у 2016-1017 роках.

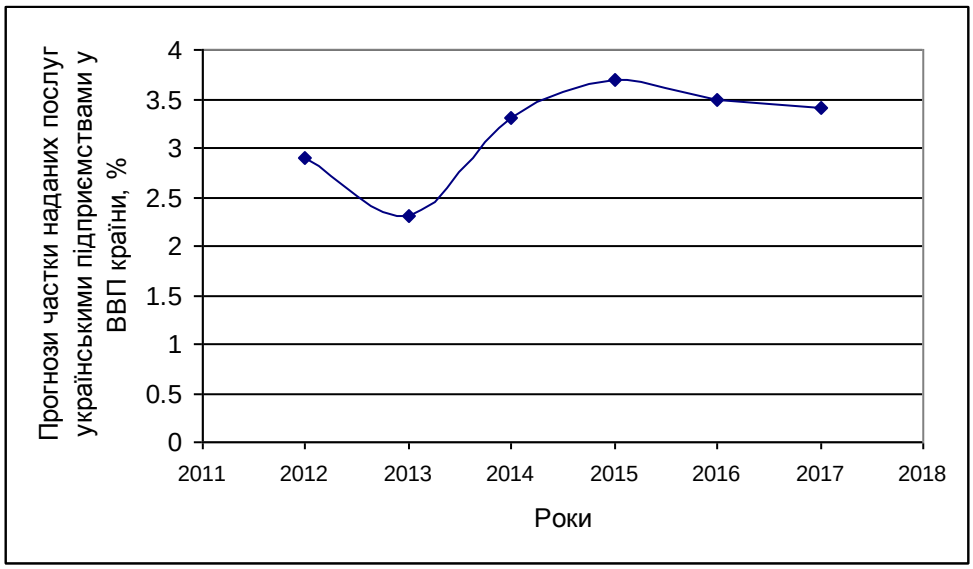

Рис. 2.4. **Фактичні значення та прогнози частки наданих послуг українськими підприємствами у ВВП країни**

Джерело: сформовано автором на основі даних Economist Intelligence Unit [237]

Аналогічний висновок можна зробити на основі темпів зміни частки обсягів послуг, які надаються українськими підприємствами (табл. 2.2). Зокрема, з табл. 2.2 можна зробити висновок, що темпи зміни частки обсягів наданих послуг у структурі ВВП будуть зростати до 2015 року. Після 2015 року зростання темпів зміни частки послуг у структурі ВВП незначним чином сповільниться і почнеться зниження до «-2.86%» у 2017 році.

Таблиця 2.2

Фактичні значення та прогнози темпів зміни частки послуг, які надаються підприємствами, в структурі ВВП України

Показники	Роки					
	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Обсяги наданих послуг українськими підприємствами, %	2.90%	2.33%	3.30%	3.70%	3.50%	3.40%
Темпи зміни обсягів наданих послуг українськими підприємствами		-19.66%	41.63%	12.12%	-5.41%	-2.86%

Джерело: розраховано автором на основі даних Economist Intelligence Unit [237]

Галузь ІТ-технологій, яка є частиною ринку послуг, згідно з Державною службою статистики України, також переживає зростання (рис. 2.5). Зокрема, з рис. 2.5 можна зробити висновок, що зростання обсягів наданих послуг у сфері інформатизації спостерігалось з 2002 по 2008 роки.

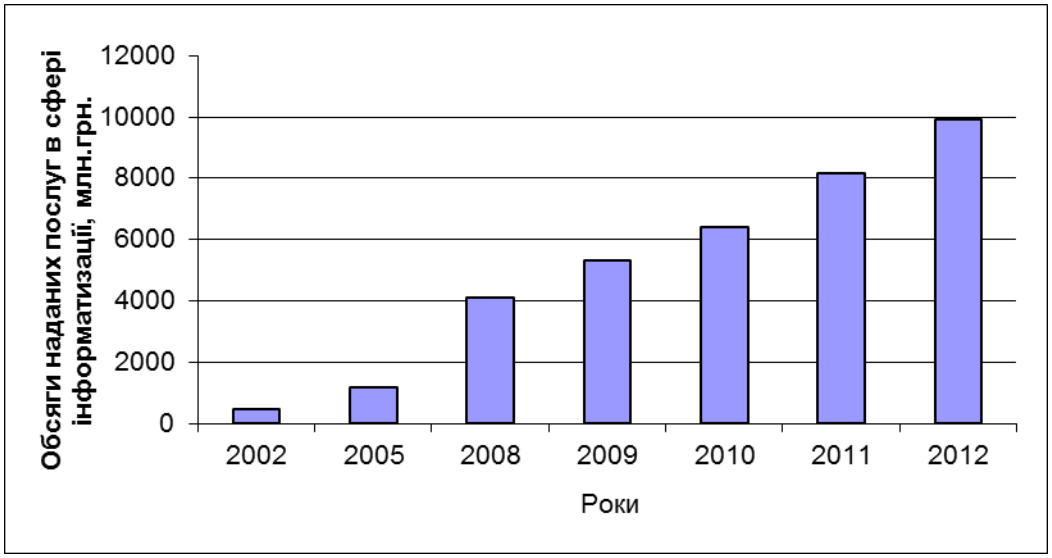

Рис. 2.5. **Обсяги наданих послуг у сфері інформатизації Україні в 2002-2012 рр.**

Джерело: сформовано автором на основі даних Державної служби статистики України [192; 193; 194; 195]

Крім того, в 2002 – 2012 рр. суттєво зросли обсяги наданих послуг із ремонту та технічного обслуговування обладнання (рис. 2.6).

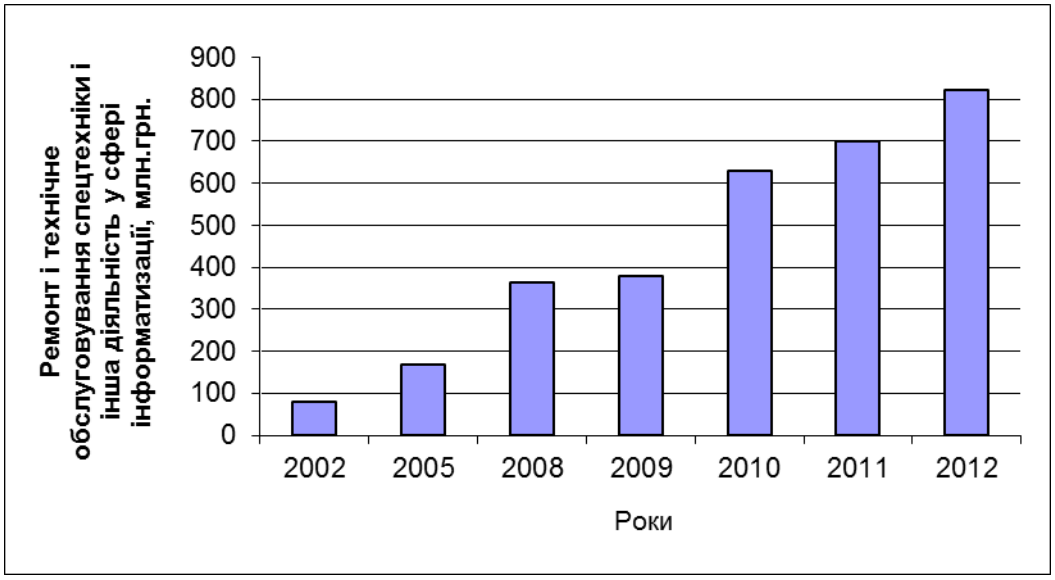

Рис. 2.6. **Обсяги наданих послуг із ремонту та технічного обслуговування спецтехніки і інша діяльність у сфері інформатизації в 2002-2012 рр.**

Джерело: сформовано автором на основі даних Державної служби статистики України [192; 193; 194; 195]

Деяке сповільнення щодо зростання обсягів наданих послуг у галузі інформаційних технологій спостерігалось у 2008 та 2009 роках. Зокрема, такий висновок можна зробити з із темпів зростання зазначених показників, в 2008 та 2009 роках (табл. 2.3). Зокрема, із показників 2008 року можна зробити висновок, що сповільнення обсягів наданих послуг у сфері інформаційних технологій пов'язане перш за все із розгортанням світової фінансової кризи, яка зачепила також економіку України. Слід підкреслити, що у 2009-2012 роках темпи росту стабілізувалися, що пояснюється поступовим виходом української економіки із кризи.

Таблиця 2.3

Зміни обсягів наданих послуг у сфері інформаційних технологій

Показники	Роки						
	2005	2008	2009	2010	2011	2012	2013*
Діяльність у сфері інформатизації	1183.3	4099.7	5334.6	6404.4	8175	9920	-
Темпи діяльності у сфері інформатизації	153.9%	246.5%	30.1%	20.1%	27.7%	21.4%	-
Ремонт і технічне обслуговування спецтехніки і інша діяльність у сфері інформатизації	168.3	365.2	378	629.6	698.5	822.9	-
Темпи ремонту і технічного обслуговування спецтехніки й іншої діяльності у сфері інформатизації	108.6%	117%	3.5%	66.6%	10.9%	17.81%	-
Комп'ютерне програмування та надання інших інформаційних послуг	-	-	-	6422	8089	9586	13484
Темпи комп'ютерного програмування та надання інших інформаційних послуг	-	-	-	-	25.96%	18.51%	40.66%

Примітка: в 2013 році змінилась класифікація послуг, які відслідковуються Державною службою статистики України

Джерело: сформовано автором на основі даних Державної служби статистики України [192; 193; 194; 195]

Аналогічні тенденції спостерігаються в поведінці показників, які пов'язані із обсягами послуг у сфері інформатизації, які здійснюються для

партнерів українських підприємств з країн Західної Європи та Сполучених Штатів Америки.

Зокрема, спостерігається швидке зростання кількості замовлень, які здійснюються Західними партнерами щодо ІТ-послуг, які віддаються українським партнерам у рамках програм аутсорсингу. Зростання ринку послуг, які віддаються на аутсорсинг спостерігається за рахунок збільшення обсягів виробництва продукції, за рахунок кількості підприємств, які працюють на ринку аутсорсингу ІТ-технологій та за рахунок міграції підприємств в ІТ-галузь у зв'язку із високим рівнем її прибутковості. Таке зростання на ринку ІТ-послуг можна спостерігати на рис. 2.7 та табл. 2.4

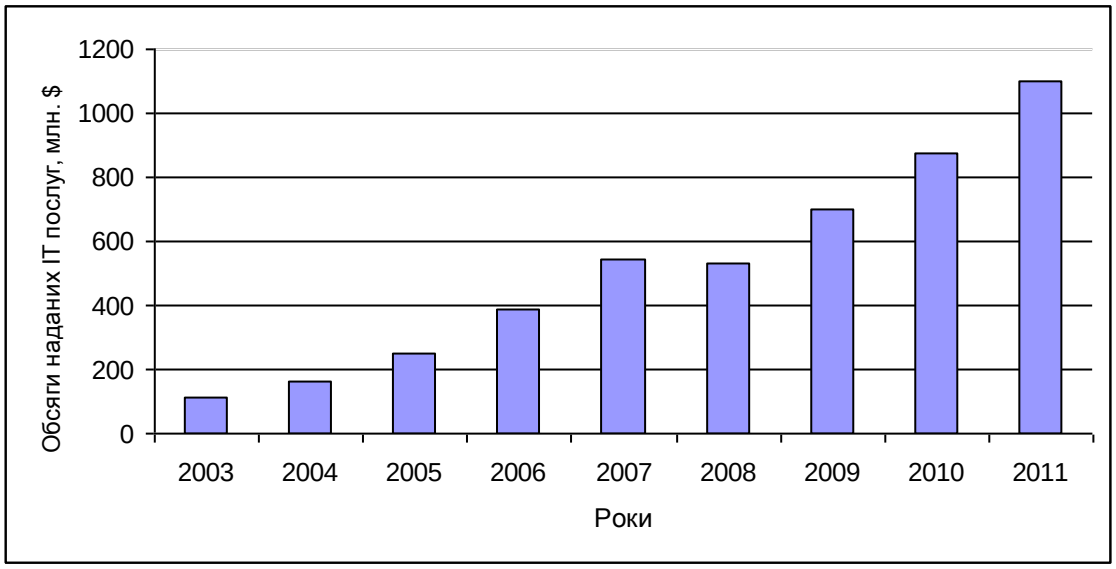

Рис. 2.7. **Обсяги ІТ-послуг відданих українським підприємствам на аутсорсинг в 2003-2011 рр.**

Джерело: сформовано автором на основі даних IT-outsourcing [238]

Зокрема, з табл. 2.4 можна зробити висновок, що, незважаючи на деяке сповільнення темпів зростання обсягів ІТ-послуг, які віддаються на аутсорсинг, в 2008 році в цілому динаміка зміни обсягів ІТ-послуг є позитивною. Сповільнення темпів зростання обсягів ІТ-послуг, які віддані на аутсорсинг українським підприємствам, у 2008 року перш за все пов'язані із світовою кризою, яка сповільнила розвиток світового ринку ІТ-технологій в цілому. Однак, в період із 2009 до 2011 років темпи зростання обсягів ІТ-послуг, які віддані на аутсорсинг, стабілізувалися та становили в районі 25-32%.

Таблиця 2.4

Темпи зміни обсягів ІТ-послуг відданих на аутсорсинг українським підприємствам в Україні в 2003-2011 рр.

Показники	Роки								
	2003	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**
Обсяги наданих ІТ-послуг, млн. $	110	165	250	390	544	530	697	874	1100
Темпи зміни обсягів наданих послуг, %		50.00%	51.52%	56.00%	39.49%	-2.57%	31.51%	25.39%	25.86%

Джерело: сформовано автором на основі даних IT-outsourcing [238]

Слід підкреслити, що дослідження ринку ІТ-аутсорсингу в Україні перш за все концентрували свою увагу на аналізуванні минулих значень показників обсягів виробництва ІТ-послуг. Одночасно прогнози майбутніх значень обсягів наданих ІТ-послуг, які будуть надаватися українськими підприємствами Західним партнерам у рамках програм аутсорсингу, не є розрахованими. Для розрахунку таких прогнозів доцільною є побудова трендової моделі, яка відображає залежність обсягу наданих ІТ послуг від часу. В загальному трендова модель залежності обсягів ІТ-послуг, які віддані на аутсорсинг, від часу має такий вигляд:

$$y_i = b_0 + b_1 t_i + e_i, \qquad (2.1)$$

де y_i – це обсяг ІТ-послуг, які віддані на аутсорсинг, українським підприємствам; t_i – час, b_0 - незалежна змінна, b_1 – коефіцієнт регресії, e_i - випадкова величина.

Перевагою при застосуванні такої моделі є можливість досліджувати розвиток ринку ІТ-технологій «при інших рівних умовах». Фактор часу в такій моделі фактично відображає розвиток результуючої ознаки при рівному розвитку сукупності факторів, що визначають її зміну.

Слід підкреслити, що дослідження впливу фактору часу на обсяги наданих ІТ-послуг дозволить проаналізувати майбутні рівні зростання ІТ-ринку

в Україні. Одночасно, рівень зростання ІТ-ринку дозволить зробити висновок про потребу в працевлаштуванні нових працівників на такому ринку та, відповідно, про потребу у вдосконаленні комунікаційних процесів на ньому. Розрахунок моделі (2.1) здійснюється на основі підходів, які запропоновані в [114]. Зокрема, параметри моделі (2.1) здійснюється за методом найменших квадратів. На основі даних, які наведені в табл. (2.2), була розрахована модель впливу фактора часу на обсяги ІТ-послуг, які віддані на аутсорсинг, українським підприємствам:

$$y = 0.229t - 0.15 \qquad (2.2)$$

Відображення моделі (2.2) в графічному вигляді, представлено на рис. 2.8 Зазначена модель дозволяє зробити висновок про те, що фактор часу позитивно впливає на обсяги ІТ-послуг, які віддані на аутсорсинг, українським підприємствам.

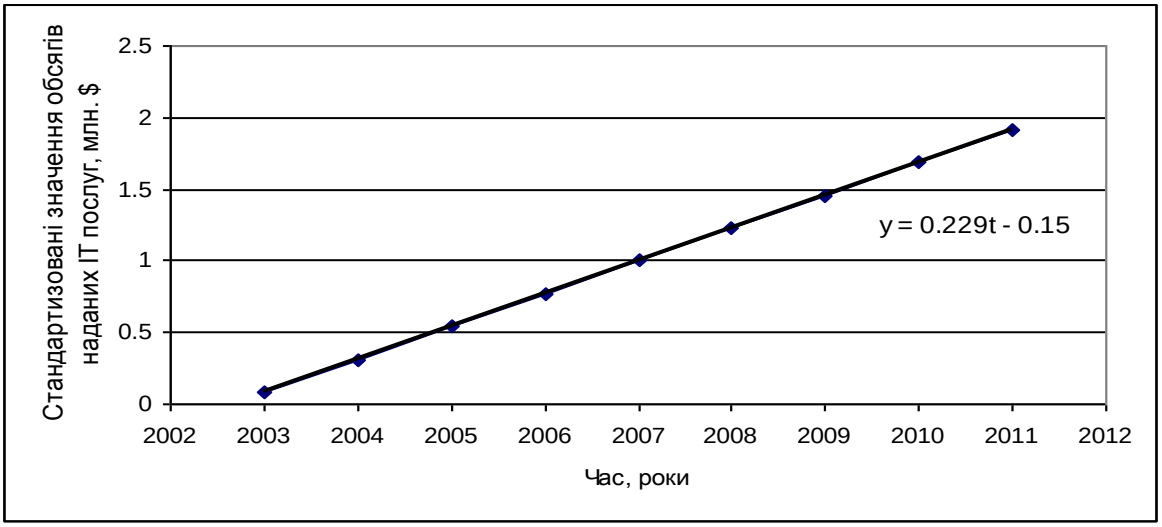

Рис. 2.8. **Трендова модель ІТ-послуг, які віддаються в Україну на аутсорсинг за період 2003-2011 рр.**

Джерело: сформовано автором на основі даних IT-outsourcing [238]

Модель (2.2) дозволяє також здійснювати прогнозування обсягів ІТ-послуг, які віддані на аутсорсинг, українським підприємствам на майбутні періоди. Одночасно, така модель для успішного прогнозування потребує тестування на адекватність. Тестування моделі на адекватність доцільно здійснювати за F-критерієм Фішера та t-критерієм Ст'юдента [114; 208]. Крім

того, основними показниками, які відображають рівень залежності результуючої ознаки від факторної, є коефіцієнт кореляції та коефіцієнт детермінації. В табл. 2.5 відображено коефіцієнти кореляції та детермінації моделі (2.2).

Таблиця 2.5

Основні показники адекватності моделі (2.2)

Коефіцієнт кореляції	0.98
Коефіцієнт детермінації	0.96

Джерело: розрахунки автора

Табл. 2.5 дозволяє зробити висновок, про те, що у факторі часі коректно відображені показники, які впливають на обсяги ІТ-послуг, які віддані на аутсорсинг українським підприємствам, оскільки показник коефіцієнта кореляції за своїм значенням наближається до одиниці. Значення коефіцієнтів кореляції та детермінації свідчить про наявність дуже щільного зв'язку між фактором часу та обсягом ІТ-послуг, які віддані на аутсорсинг, українським підприємствам. Коефіцієнт кореляції (r) розраховується за такою формулою:

$$r = \frac{\frac{1}{n}\sum_{i=1}^{n}(x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\frac{1}{n}\sum_{i=1}^{n}(x_i - \bar{x})^2 \cdot \frac{1}{n}\sum_{i=1}^{n}(y_i - \bar{y})^2}}, \qquad (2.3)$$

де x_i – значення фактору часу; y_i – значення факторної ознаки періоді і.

Одночасно, знак коефіцієнта кореляції також відображає напрямок зв'язку між залежною та незалежною змінною. Відповідно, знак при коефіцієнті кореляції немає значення при визначенні сили впливу факторної ознаки на результуючу. Слід підкреслити, що фактор часу має позитивний вплив на обсяг ІТ-послуг, які віддані на аутсорсинг. Відповідно, в майбутньому можна очікувати постійного зростання даного показника.

Слід підкреслити, що в табл. 2.6 відображені пояснена дисперсія (дисперсія, яка виникає внаслідок зміни факторної ознаки), непояснена дисперсія (дисперсія, яка виникає внаслідок зміни факторних ознак, які не

включені в регресійну модель), а також F-критерій Фішера, який дає інформацію про те чи можна здійснювати прогнозування за моделлю (2.2). F-критерій Фішера розраховується за такою формулою:

$$F_{(m,n-2)} = \frac{SSR/1}{SSE/(n-2)}, \qquad (2.4)$$

де SSR –значення поясненої дисперсії результуючої ознаки; SSE – значення непоясненої дисперсії результуючої ознаки; m – кількість факторів в моделі; n – кількість спостережень, які використовувалися для побудови моделі.

Виходячи із табличного значення F-критерію Фішера, яке становить 5.59 та є меншим від фактичного значення цього показника, можна зробити висновок, що модель (2.2) є адекватною та може використовуватися для прогнозування.

Таблиця 2.6

Параметри поясненої та непоясненої дисперсій моделі 2.2

Показники	SS	MS	F-критерій
Регресія	3.152419	3.152419	182.2692
Відхилення	0.121068	0.017295	
Разом	3.273487		

Джерело: розрахунки автора

Інші параметри, які дозволяють оцінити адекватність моделі 2.2, наведені в табл. 2.7.

Таблиця 2.7

Основні характеристики моделі 2.2

	Середньо-квадратичне відхилення	t статистика
Незалежна змінна	0.10	-1.53
Коефіцієнт при змінній x	0.02	13.50

Джерело: розрахунки автора

Дані, наведені в табл. 2.7 також підтверджують адекватність моделі 2. (фактичні значення показників t статистики є більшими, порівняно із табличними) та дозволяють зробити висновок про можливість прогнозування за моделлю 2.2.

Проаналізувавши дані щодо розвитку ринку ІТ аутсорсингу (чисельність послуг, які віддаються в Україну на аутсорсинг) за період із 2003 до 2011 в Україні можна здійснити прогноз обсягів ІТ послуг, які будуть надаватися українськими партнерами в рамках програм аутсорсингу (рис. 2.9).

З рис. 2.9 можна зробити висновок, що в 2014 році також буде спостерігатися швидке зростання обсягів послуг, які віддаються українським підприємствам на аутсорсинг. Зокрема, прогноз на 2014 рік дозволяє зробити висновок, що обсяги послуг, які віддані на аутсорсинг українським підприємствам будуть становити 1348.56 млн. доларів.

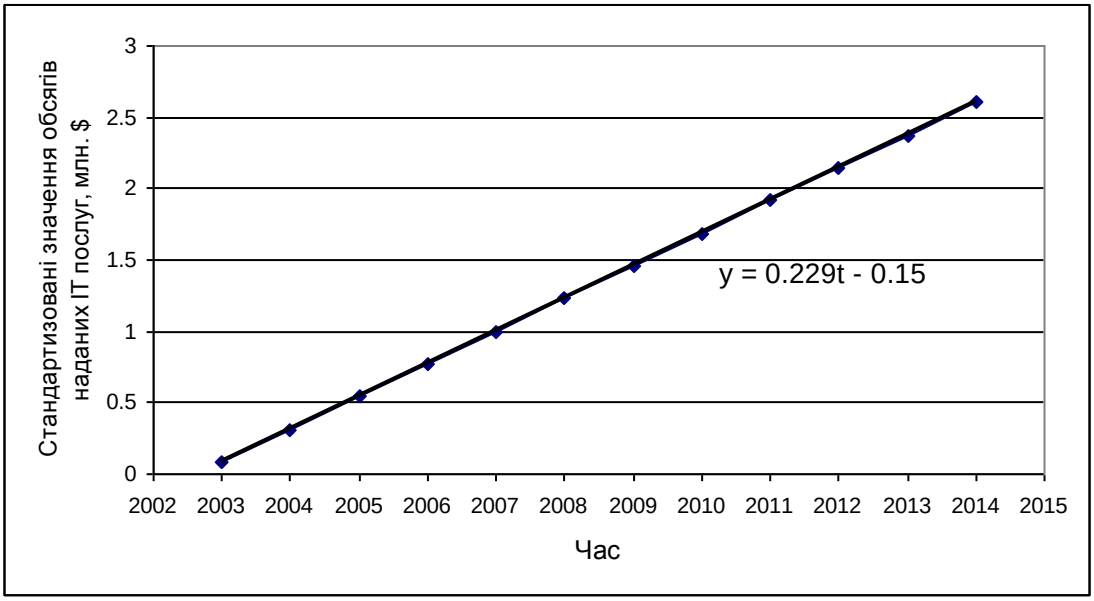

Рис. 2.9. **Тренд та прогноз обсягу наданих ІТ-послуг, які будуть віддані в Україну на аутсорсинг на 2014 рік**

Джерело: розраховано автором на основі даних IT-outsourcing [238]

Так само швидкими темпами зростає чисельність підприємств, задіяних в ІТ галузі (табл. 2.8). З табл. 2.8 можна зробити висновок, що темпи приросту кількості підприємств, задіяних в ІТ-галузі, зростали в 2009 році. Останнє може бути пов’язане із фактом, що на фоні світової фінансової кризи Західним

підприємствам стало вигідно віддавати замовлення українським ІТ підприємствам з точки зору економії фінансових коштів.

Таблиця 2.8

Чисельність підприємств задіяних в ІТ-галузі

Показники	Роки					
	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Чисельність підприємств в ІТ секторі	800	850	940	990	1050	1080
Темпи зміни кількості підприємств в ІТ секторі		6.25%	10.59%	5.32%	6.06%	2,86%

Джерело: розрахунки автора на основі даних [238]

На рис. 2.10, відображена динаміка кількості підприємств ІТ галузі за період із 2007 по 2011 роки. Крива, відображена на рис. 2.10 демонструє стабільне зростання, що дозволяє зробити припущення про наявність сильного зв'язку між фактором часом та кількістю підприємств ІТ-галузі, які працюють в Україні.

Крім того, наявність сильного зв'язку між фактором часу та кількістю підприємств ІТ галузі дозволить здійснити прогнозування останнього із високою мірою точності.

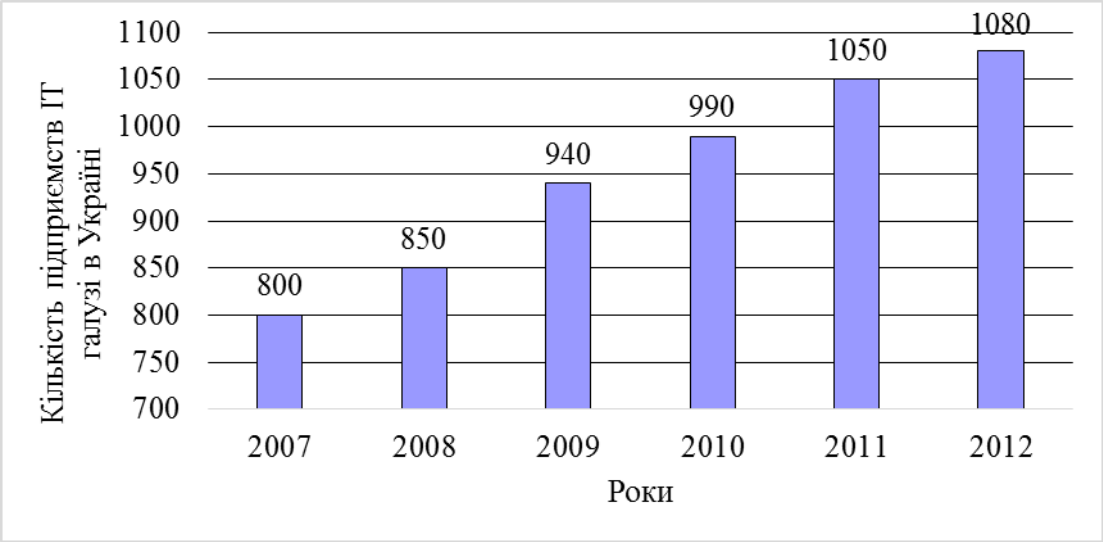

Рис. 2.10. **Динаміка кількості підприємств ІТ-галузі в Україні 2007-2012 рр.**

Джерело: розраховано автором на основі даних IT-outsourcing [238]

Застосування методу найменших квадратів дозволило сформувати загальний вигляд моделі залежності кількості підприємств ІТ-галузі від фактору часу:

$$M = 0.79t + 0.069, \qquad (2.5)$$

де М - чисельність підприємств в ІТ-галузі України, t – фактор часу.

Перевагою при застосуванні такої моделі є можливість досліджувати чисельність підприємств ІТ-галузі «при інших рівних умовах». Фактор часу в такій моделі фактично відображає вплив всіх факторів ринку на зміну факторної ознаки.

Застосування моделі (2.5) дозволило знайти значення кількості підприємств, які будуть працювати в ІТ-галузі в 2014 році.

Після перемножування на середнє значення (рис. 2.11) можна зробити висновок, що в 2014 р. в ІТ галузі буде працювати 1349 підприємств.

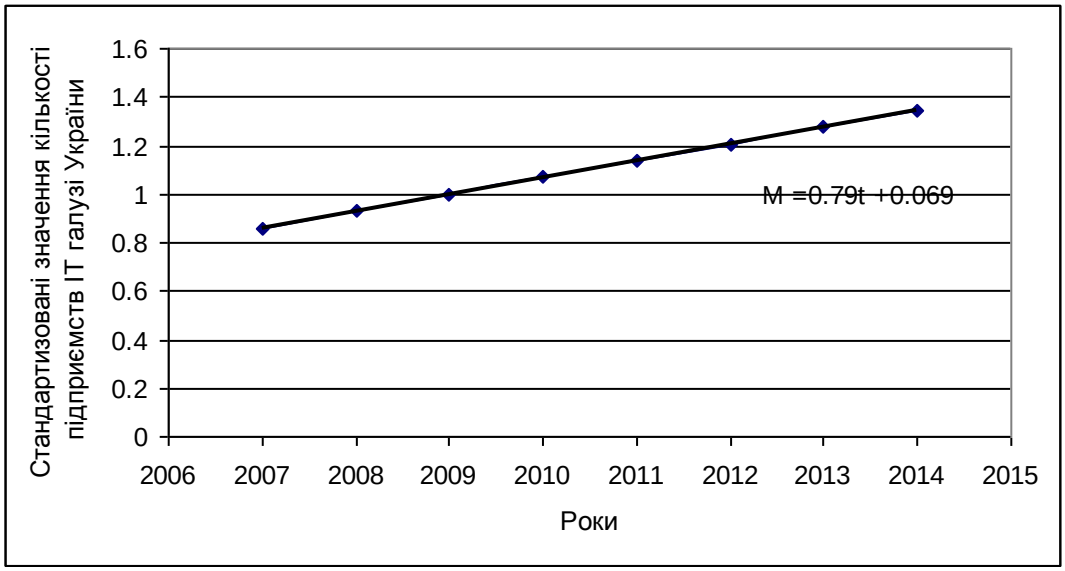

Рис. 2.11. **Прогнози кількості підприємств ІТ-галузі в Україні на 2014 р.**

Джерело: розрахунки автора

Модель 2.5 повинна бути перевірена на адекватність, тобто на можливість здійснювати за нею прогнози. Основні параметри такої моделі, наведені в табл. 2.9.

Таблиця 2.9

Основні параметри адекватності моделі прогнозування кількості підприємств ІТ-галузі в економіці України

Коефіцієнт кореляції	0.996
Коефіцієнт детермінації	0.99

Джерело: розрахунки автора

Значення коефіцієнта кореляції (табл. 2.9) свідчить про наявність дуже щільного зв'язку між фактором часу та кількістю підприємств ІТ-галузі в Україні. Крім того, цей показник відображає наявність позитивного зв'язку між такими показниками.

Слід також підкреслити, що про адекватність моделі (2.5) свідчить також значення F-критерію Фішера, а також значення поясненої та непоясненої дисперсій (табл. 2.10). Зокрема, фактичне значення F-критерію Фішера є вищим, порівняно із табличним.

Таблиця 2.10

Параметри поясненої та непоясненої дисперсій моделі 2.5

Показники	**SS**	**MS**	**F-критерій**
Регресія	0.0478	0.0476	341.3333
Відхилення	0.00042	0.00014	
Разом	0.0482		

Джерело: розрахунки автора

Аналогічні висновки можна зробити з фактичних значень t статистики моделі 2.5. Відповідно, прогнози кількості підприємств ІТ галузі на українському ринку за моделлю 2.5 є коректними та можуть використовуватися на практиці.

Таблиця 2.11

Основні характеристики моделі 2.5

	Середньо-квадратичне відхилення	t статистика
Незалежна змінна	0.012	63.8865
Коефіцієнт при змінній x	0.004	18.47521

Джерело: розрахунки автора

На кінець можна підсумувати, що згідно з [238] в 2011 році на ІТ-ринку працювало близько 1050 підприємств із кількістю працюючих більше ніж 15 чоловік. Одночасно, на цьому ж ринку працювала значна чисельність підприємств із чисельністю персоналу менше ніж 15 чоловік, які складно облікувати засобами сучасної статистики. А також на ринку ІТ-галузі працювала значна кількість груп ІТ-спеціалістів, які не були оформлені у формальні організації, але які здійснювали програмування для Західних підприємств неофіційно.

Важливою характеристикою української ІТ-галузі є її структуризація за типами підприємств, що є її учасниками (рис. 2.12).

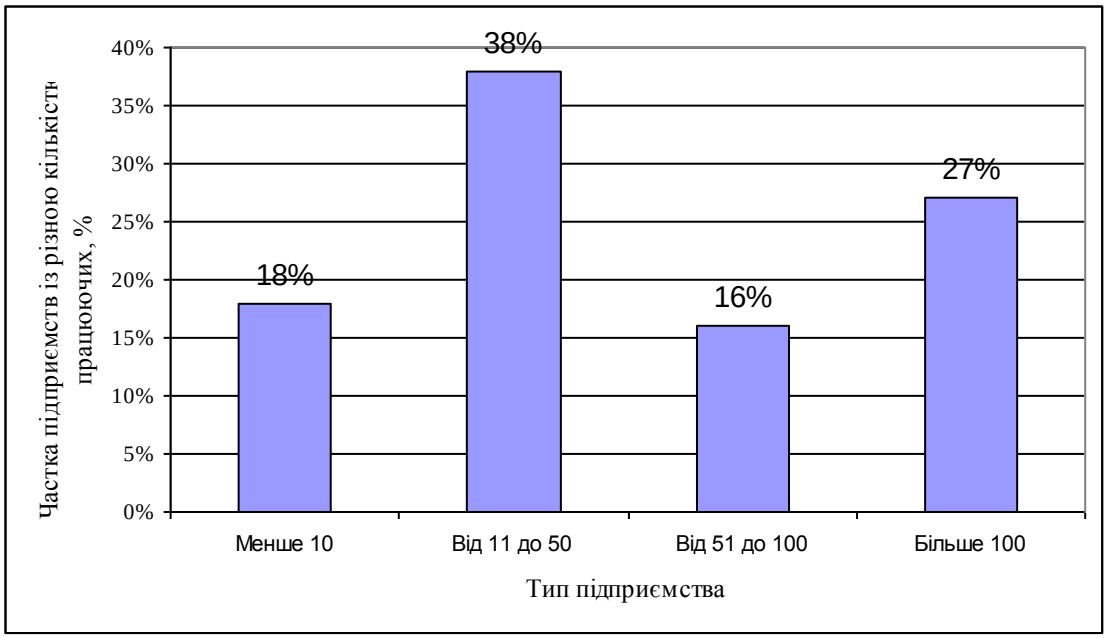

Рис. 2.12. **Структура ІТ-галузі України за типами підприємств, які є її учасниками**

Джерело: дані IT-outsourcing [238]

З рис. 2.12 можна зробити висновок, що український ринок ІТ-послуг є фрагментованим, оскільки чисельність працюючих на 72% підприємств становить менше 100 чоловік. Одночасно, на основі рис. (2.12) можна встановити появу тенденції до консолідації ІТ-ринку, оскільки 27% підприємств налічують більше 100 працівників.

Таким чином, дослідження, які проведені в [238; 239; 244; 248; 249], дозволяють зробити ряд висновків про ринок ІТ послуг в Україні, які є

важливими в контексті дослідження комунікаційних процесів ринку праці цієї галузі, а саме:

– протягом тривалого періоду часу український ринок був серед основних світових постачальників ІТ-послуг у Центральній та Східній Європі. Українські програмісти завжди характеризувалися високим рівнем майстерності та кваліфікації;

– український ринок ІТ-галузі за обсягом наданих послуг, кількістю підприємств, кількістю випускників ВУЗів та кількістю ІТ-спеціалістів перебуває на першому місці серед країн Центральної та Східної Європи [249];

– український ринок характеризується стабільною структурою та швидким розвитком. Протягом останніх 5 років було створено близько 20% нових підприємств. Зазначимо, що ІТ-ринок характеризується суттєвою фрагментованістю (велика чисельність малих та середніх підприємств). Слід також підкреслити, що, незважаючи на фрагментованість ІТ-ринку, в останні роки почала з’являтись тенденція щодо його консолідації, тобто сильні підприємства, які працювали на ІТ-ринку, прагнуть поглинути свої конкурентів або розвинути свою мережу шляхом створення нових підприємств. До кризова консолідація ІТ-ринку відбувалась в основному за рахунок злиття та поглинання. Одночасно, після кризова консолідація в основному відбувається за рахунок приходу великих Західних підприємств на український ринок;

– після звільнення від оподаткування підприємств ІТ-галузі на український ІТ-ринок почали приходити відомі ІТ-бренди, зокрема, такі як Google, Microsoft, Samsung тощо;

– стабільна структура ринку свідчить про його зрілість, а також про те, що бар’єри для входу на ринок є високими. Відповідно, у випадку входу на ринок нові підприємства, повинні мати специфічний набір характеристик, який дозволить їм конкурувати із підприємствами, які на даному етапі працюють на ІТ ринку. Відповідно, нові підприємства, які входитимуть на ринок ІТ-послуг, можуть бути дослідницькими підрозділами іноземних підприємств, підприємствами, створеними в результаті стратегічних (прямих) інвестицій та

новими регіональними підприємствами із приватними інвестиціями. Слід також підкреслити, що високі бар'єри для входу на ринок ІТ-послуг в основному не є фінансовими через високий рівень фрагментації такого ринку;

– ІТ-ринок починає активне проникнення в міста, в яких рівень розвитку ІТ-технологій був відносно невисоким, зокрема, в такі як Чернігів, Кіровоград, Івано-Франківськ, Тернопіль, Луганськ, Полтава, Житомир, Хмельницький тощо;

– рівень ВВП в українській ІТ-галузі на душу населення є значно вищим ніж у цілому по країні. Останнє робить даний ринок дуже привабливим з точки зору приходу нових інвесторів. Високий рівень ВВП в українській ІТ-галузі на душу населення свідчить також про високий рівень освіченості ІТ-спеціалістів та про специфічні канали передавання інформації, які будуть використовуватися для комунікування із ними;

– великі підприємства, які є частиною ІТ-ринку, розширюють своє функціонування шляхом відкриття офісів у регіональних центрах;

– основними регіональними центрами, в яких розвивається ринок ІТ-технологій в Україні, є: Київ, Харків, Львів, Дніпропетровськ, Одеса, Крим [249].

Слід підкреслити, що важливим фактором розвитку ІТ-галузі є чисельність персоналу, яка задіяна у функціонуванні такого ринку. Фактично, обсяг наданих послуг в галузі значним чином визначається кількістю персоналу, який задіяний у процесі надання ІТ-послуг. Фактично, чисельність персоналу, який задіяний у наданні ІТ-послуг є другим по важливості фактором, який характеризує дану галузь. Відповідно, на другому етапі теоретико-методологічного алгоритму дослідження комунікацій на ринку праці в ІТ-галузі (рис. 2.1) здійснюється вивчення стану ринку праці в ІТ-галузі. Дане дослідження дозволить виділити основні фактори, які сприяють розвитку комунікаційних процесів на ринку праці в ІТ-галузі України.

Вперше кількісне оцінювання ринку праці ІТ-галузі України було зроблене в 2007 році. Слід підкреслити, що із цього часу оцінювання ринку

праці ІТ-галузі здійснювалося регулярно [238; 234; 235; 236] як в рамках аналізу ІТ-галузі Східної та Центральної Європи [234; 235; 236], так і окремо в рамках досліджень, які присвячені розвитку вийнятково української ІТ-галузі. Динаміка кількості спеціалістів, які задіяні на ринку ІТ-галузі України, відображена на рис. 2.13.

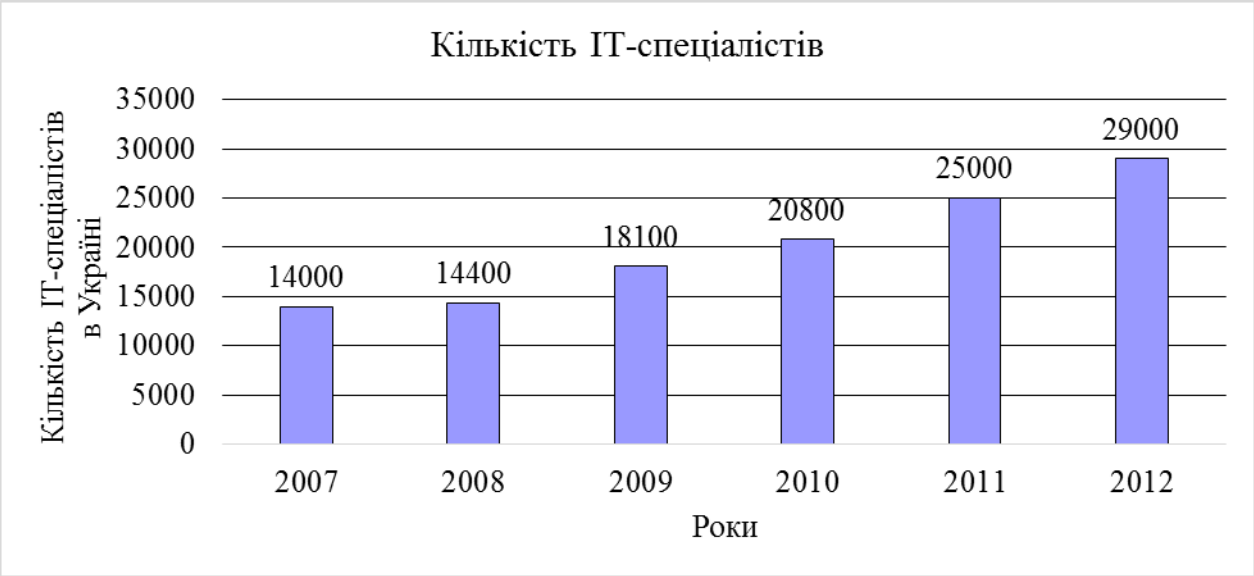

Рис. 2.13. **Динаміка кількості спеціалістів ІТ-галузі в Україні 2007-2012 рр.**

Джерело: розраховано автором на основі даних IT-outsourcing [238]

Слід зазначити, що динаміка кількості спеціалістів в ІТ-галузі України демонструє стійке стабільне зростання (табл. 2.12). Таку ж інформацію дають показники темпів зростання ІТ галузі України. Деяке сповільнення зростання спостерігалось у 2010 році (табл. 2.12), однак у 2011 році відбулось його відновлення.

Таблиця 2.12

Темпи зростання чисельності спеціалістів ІТ-галузі України

Показники	Роки					
	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Чисельність ІТ-спеціалістів	14000	14400	18100	20800	25000	29000
Темпи зміни кількості ІТ-спеціалістів		2.86%	25.69%	14.92%	20.19%	16.00%

Джерело: розрахунки автора на основі даних [238]

В 2012 році чисельність нових працівників, задіяних в ІТ-галузі економіки України, досягла більше ніж 4000 чоловік. Цей показник свідчить про повне відновлення ІТ-галузі України від фінансової кризи 2008-2009 років.

Крім того, показники, які наведені в табл. 2.12, дозволяють здійснити прогнозування кількості працівників ІТ-галузі України на 2014 рік (рис. 2.14).

Для прогнозування за методом найменших квадратів була розрахована модель впливу фактора часу на чисельність найманих спеціалістів в ІТ-галузі. Загальний вигляд такої моделі представлено нижче:

$$s = 0.54t + 0.15, \qquad (2.6)$$

де s - чисельність найманих спеціалістів в ІТ-галузі України, t – фактор часу.

Перевагою при застосуванні такої моделі є можливість досліджувати чисельність працюючих в ІТ-галузі «при інших рівних умовах». Фактор часу в такій моделі фактично відображає вплив всіх факторів ринку на зміну факторної ознаки.

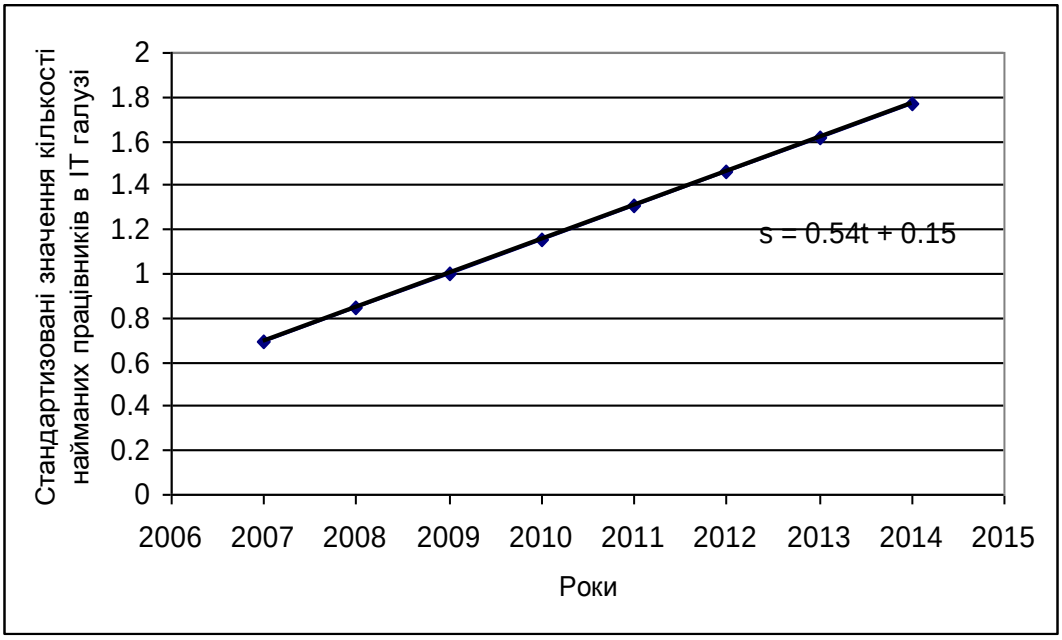

Рис. 2.14. **Тренд та прогноз кількості працівників, задіяних в ІТ-галузі в економіці України на 2014 р.**

Джерело: розрахунки автора

Слід підкреслити, що модель, наведена на рис. 2.14, була верифікована. Основні показники верифікації моделі, наведеної на рис. 2.14, представлені в табл. 2.13.

Таблиця 2.13

Основні параметри адекватності моделі прогнозування кількості спеціалістів ІТ-галузі в економіці України

Коефіцієнт кореляції	0.98
Коефіцієнт детермінації	0.95

Джерело: розрахунки автора

Значення коефіцієнта кореляції (табл. 2.13) свідчить про наявність дуже щільного зв'язку між фактором часу та кількістю спеціалістів ІТ-галузі в Україні. Крім того, цей показник відображає наявність позитивного зв'язку між такими показниками. Підкреслимо, що коефіцієнт детермінації, які відображає частку варіації поясненої дисперсії в загальній варіації результуючої ознаки також набув значення, яке є близьким до одиниці. Значення поясненої та непоясненої дисперсії моделі зв'язку між кількістю спеціалістів, задіяних в ІТ-галузі України та фактором часу, представлені в табл. 2.14.

Таблиця 2.14

Параметри поясненої та непоясненої дисперсій моделі 2.6

Показники	**SS**	**MS**	**F-критерій**
Регресія	0.2367	0.2367	59.07
Відхилення	0.0120	0.0040	
Разом	0.2487		

Джерело: розрахунки автора

Значення F-критерію Фішера моделі (2.6), яке становить 59.07 та є більшим, порівняно із табличним значенням даного показника (7.71), свідчить про її адекватність та про те, що така модель може використовуватись для прогнозування кількості спеціалістів в ІТ-галузі України. Аналогічні висновки

можна зробити, виходячи із значень показників поясненої та непоясненої дисперсії, які представлені в табл. 2.15.

Таблиця 2.15

Основні характеристики моделі 2.6

Показники	Середньо-квадратичне відхилення	t статистика
Незалежна змінна	0.066	0.066
Коефіцієнт при змінній x	0.020	0.020

Джерело: розрахунки автора

Рис. 2.15 свідчить про майбутнє зростання кількості спеціалістів ІТ-галузі в 2014 році. Відповідно, можна припустити, що зростання кількості працюючих в ІТ-галузі буде сприяти загальному зростанню кількості комунікаційних процесів на такому ринку. Зазначене зростання в цілому співпадає із прогнозами міжнародних аналітиків щодо рівня безробіття в цілому по країні. Зокрема, згідно з прогнозами Economist Intelligence Unit [237], в 2014 році буде спостерігатись незначне падіння рівня безробіття в Україні. Така тенденція буде посилюватися в період із 2015 до 2017 років.

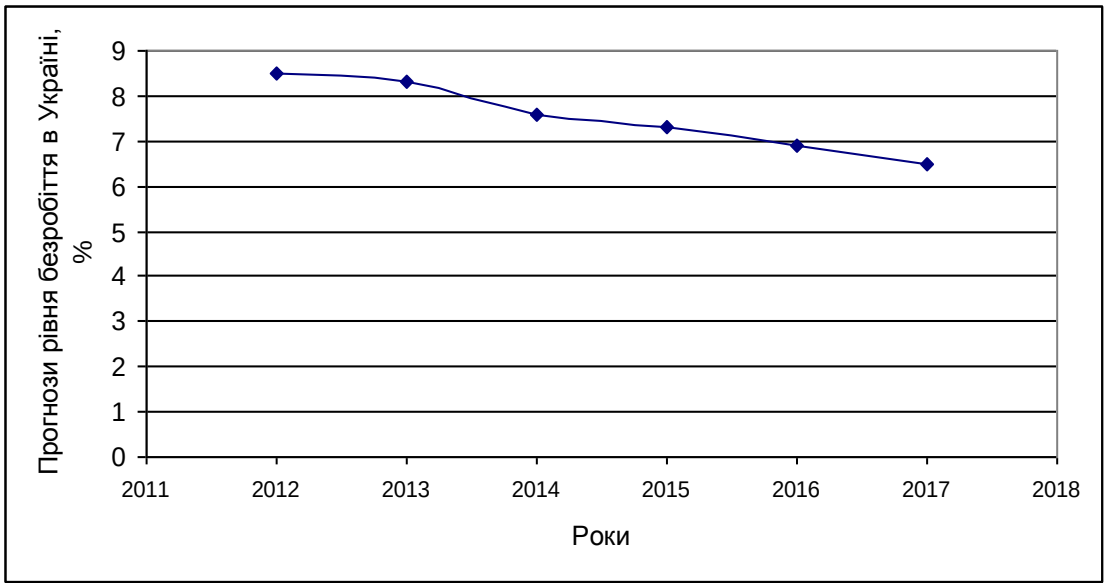

Рис. 2.15. **Стан та прогнози рівня безробіття в Україні**

Джерело: *сформовано автором на основі даних Economist Intelligence Unit [237]*

Важливим показником ринку праці є частка ІТ-спеціалістів на підприємствах із різною кількістю працюючих (рис. 2.16).

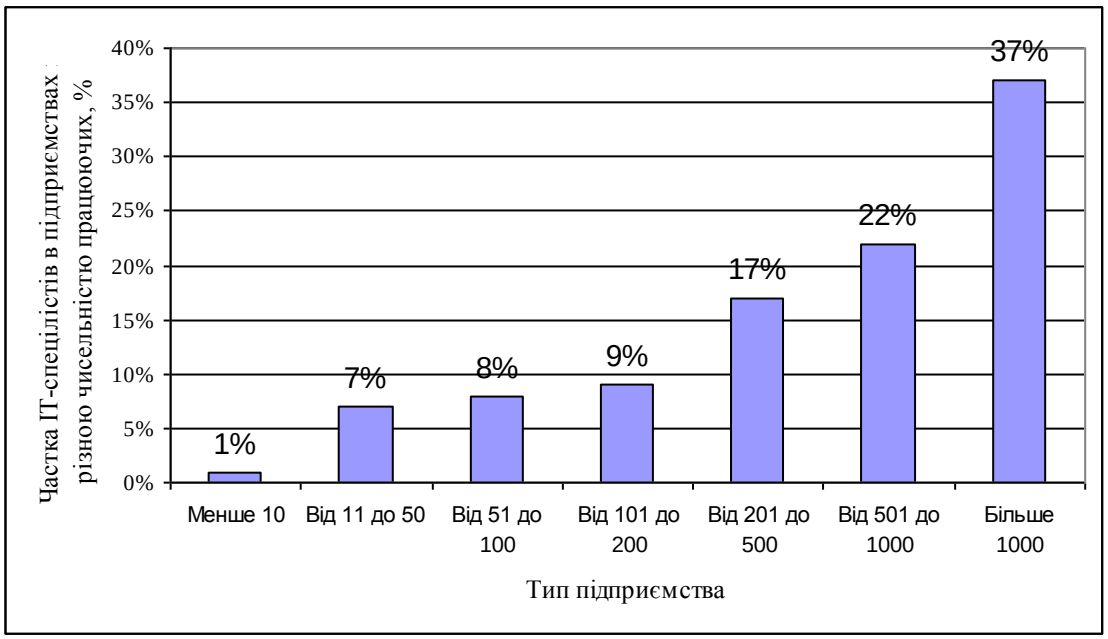

Рис. 2.16 **Частка спеціалістів IT-галузі України за типами підприємств, які є її учасниками**

Джерело: дані IT-outsourcing [238]

Рис. 2.16 дозволяє зробити висновок, що на сьогодні на ринку IT-галузі найбільша кількість IT-спеціалістів працевлаштована на великих підприємствах із чисельністю працюючих більшою ніж 1001 особа. Частка осіб, які працевлаштовані на підприємствах із чисельністю працюючих менше 200 чоловік, становить 23%. Рис. 2.16 також свідчить про прихід на український IT-ринок великих підприємств, які мають змогу працевлаштовувати велику кількість працюючих та платити їм високу заробітну плату.

Слід підкреслити, що висновок про зростання чисельності персоналу на провідних IT-підприємствах України можна зробити виходячи із даних, які наведені в Додатках А-Г.

Важливо також підкреслити, що на сьогодні, працівники IT-підприємств в основному задоволені своєю роботою. Одночасно, IT-підприємства спрямовують свої зусилля на збереження спеціалістів на своїх підприємствах шляхом формування сприятливих умов для здійснення своєї професійної діяльності, забезпечення достойної оплати праці та формування можливостей для кар’єрного та професійного розвитку.

Зокрема, такі висновки можна зробити на основі аналізу результатів опитування для різних регіонів України, проведеного в одному із провідних ІТ-підприємств (ТзОВ «СофтСерв»). На рис. 2.17-2.21 представлені відповіді, які надавалися працівниками цього підприємства у Львові.

Зокрема, на рис. 2.17 представлено рівень задоволеності роботою на ТзОВ «СофтСерв».

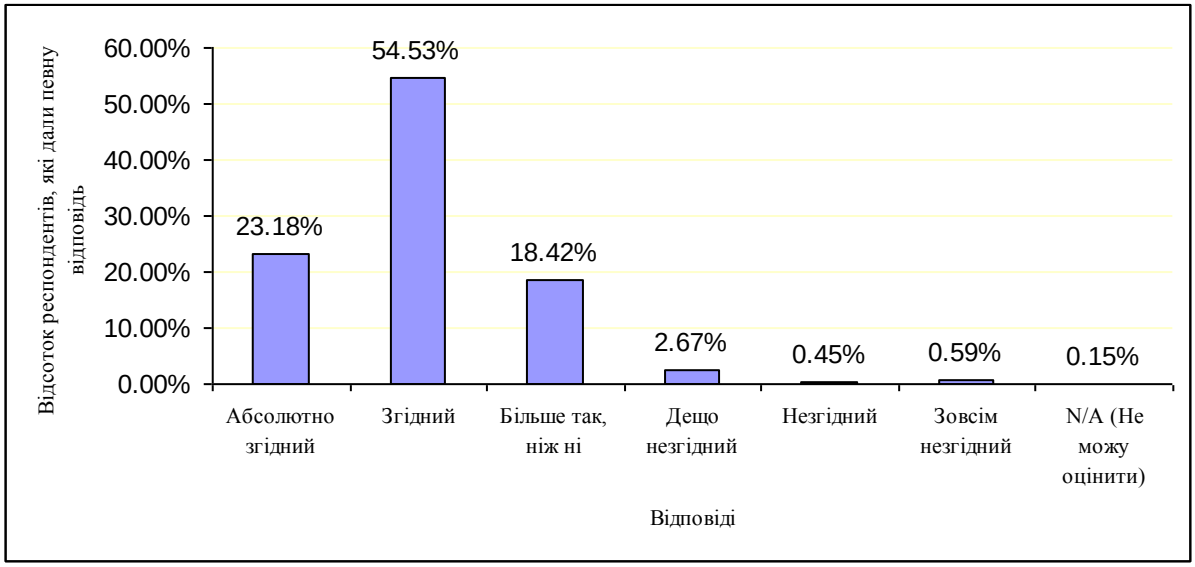

Рис. 2.17. **Рівень задоволення роботою працівників на ТзОВ «СофтСерв» у м. Львові**

Джерело: сформовано на основі опитування, яке проведене в 2013 році [201]

З рис. 2.17 можна зробити висновок, що в основному працівники ТзОВ «СофтСерв» задоволені працею на підприємстві. Зокрема, позитивну відповідь на запитання про рівень задоволеності роботою на ТзОВ «СофтСерв» дали 54.53% та більш так ніж ні сказали 18.42% опитаних.

Інформованість про зміни, які відбуваються на ТзОВ «СофтСерв» у Львові, представлено на рис. 2.18.

З рис. 2.18 можна зробити висновок, що в основному працівники ТзОВ «СофтСерв» поінформовані про зміни на підприємстві. Зокрема, позитивну відповідь на запитання про поінформованість про зміни на ТзОВ «СофтСерв» дали 40.42% та «більш так, ніж ні» сказали 31.20% опитаних.

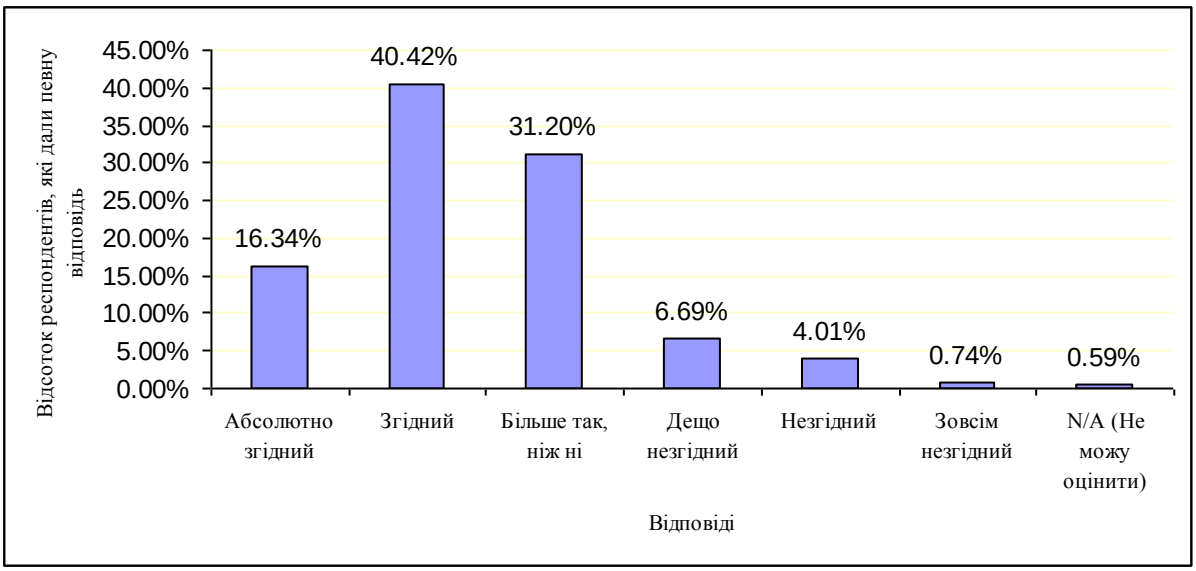

Рис. 2.18. **Рівень поінформованості працівників про зміни, які відбуваються на ТзОВ «СофтСерв» у м. Львові**

Джерело: сформовано автором на основі опитування, яке проведене в 2013 році [201]

Про справедливість оцінюванні результатів роботи працівників ТзОВ «СофтСерв» у Львові відповіді наведені на рис. 2.19.

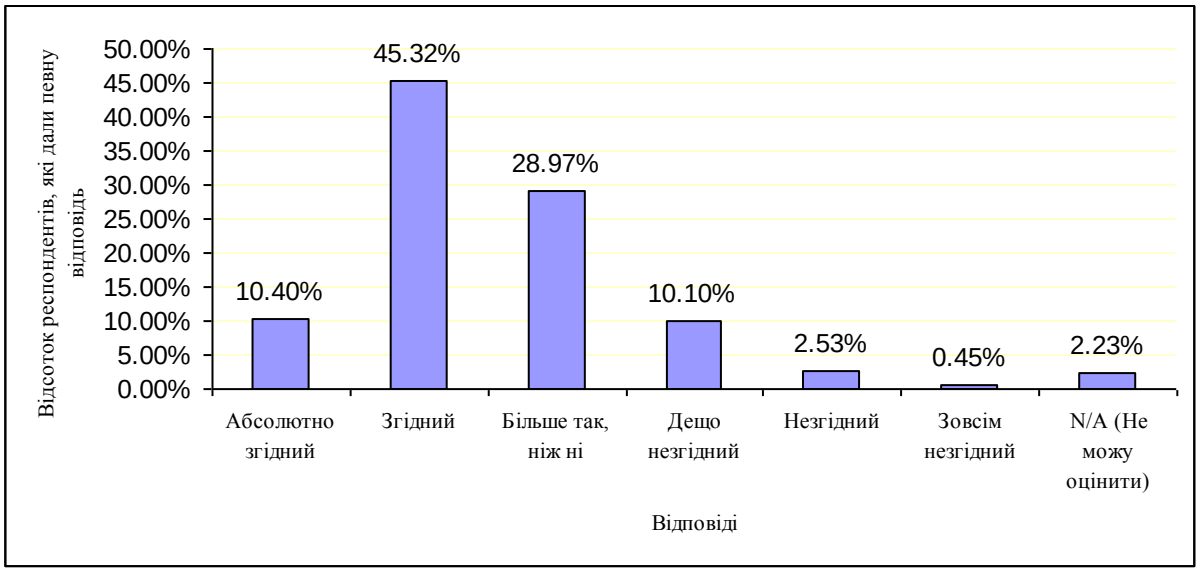

Рис. 2.19. **Рівень справедливості при оцінюванні працівників на ТзОВ «СофтСерв» у м. Львові**

Джерело: сформовано автором на основі опитування, яке проведене в 2013 році [201]

З рис. 2.19 можна зробити висновок, що в основному робота працівників ТзОВ «СофтСерв» оцінюється справедливо. Зокрема, позитивну відповідь на

запитання про справедливість оцінювання роботи на ТзОВ «СофтСерв» дали 45.32% та «більш так, ніж ні» сказали 28.97% опитаних.

Рівень лояльності працівників ТзОВ «СофтСерв» у Львові представлено на рис. 2.20.

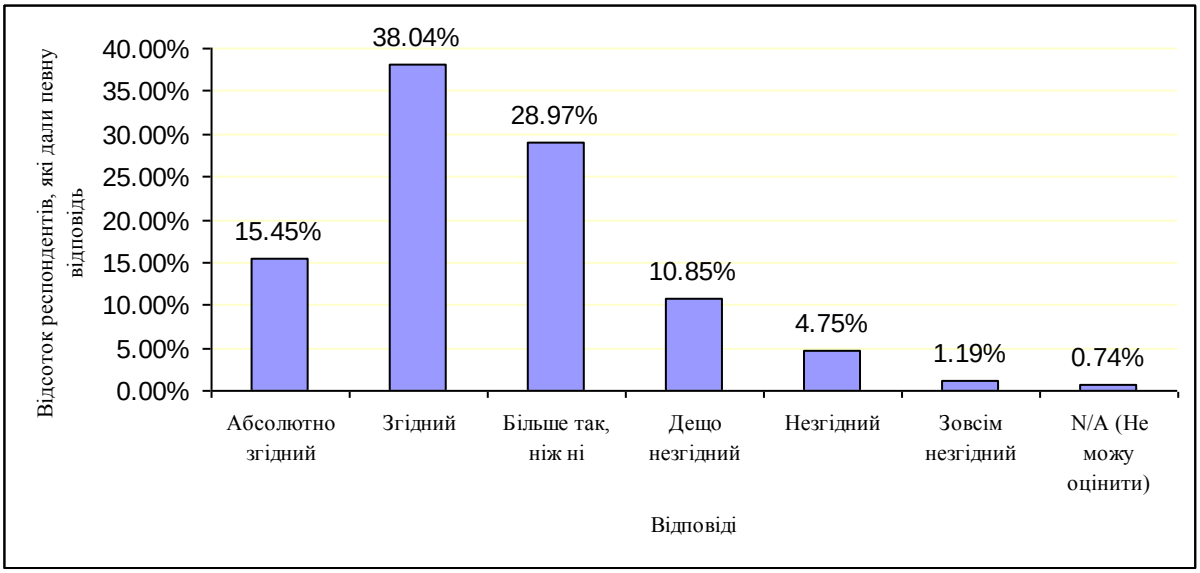

Рис. 2.20. **Рівень лояльності працівників ТзОВ «СофтСерв» у м. Львові**

Джерело: сформовано автором на основі опитування, яке проведене в 2013 році [201]

З рис. 2.20 можна зробити висновок, що в основному працівники ТзОВ «СофтСерв» лояльні до підприємства. Зокрема, позитивну відповідь на запитання про лояльність до ТзОВ «СофтСерв» дали 38.04% та більш так, ніж ні сказали 28.97% опитаних.

Можливості для професійного зростання працівників ТзОВ «СофтСерв» у Львові представлено на рис. 2.21.

З рис. 2.21 можна зробити висновок, що працівники ТзОВ «СофтСерв» мають змогу для професійного зростання на підприємстві. Зокрема, позитивну відповідь на запитання про можливість професійного зростання на ТзОВ «СофтСерв» дали 40.42% та «більш так, ніж ні» сказали 25.56% опитаних.

Для порівняння в Додатках Д-З представлено відповіді на запитання щодо рівня задоволеності працівників провідних підприємств ІТ-галузі України своїми роботодавцями.

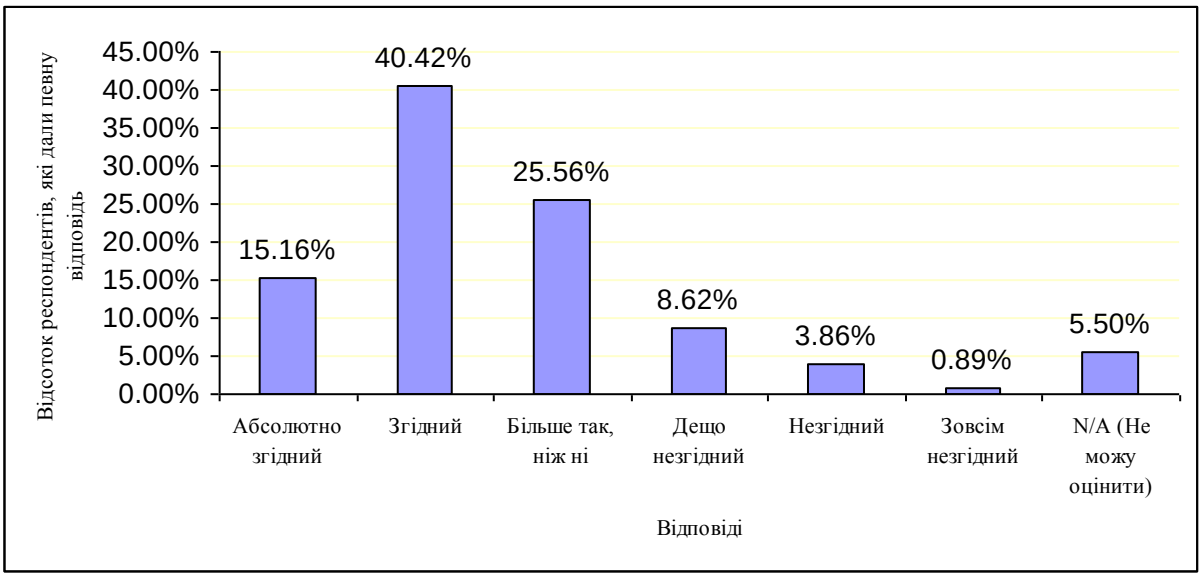

Рис. 2.21. **Рівень можливостей для професійного зростання працівників ТзОВ «СофтСерв» у м. Львові**

Джерело: сформовано автором на основі опитування, яке проведене в 2013 році [201]

Слід підкреслити, що наведене опитування є також формою зворотного зв'язку між працедавцями та працівниками, яка застосовується на мікрорівні, що дає інформацію про ефективність діяльності підприємства на ринку праці.

Аналіз звітів [238; 138], які присвячені ІТ-галузі дозволив зробити ряд узагальнень щодо її ринку праці, які є важливими з точки зору дослідження комунікаційних процесів на такому ринку, а саме:

– помірне зростання ІТ-галузі свідчить про зростання її ринку праці та, відповідно, про збільшення кількості комунікацій, які здійснюються на такому ринку, що і є предметом даного дослідження;

– випускники ВНЗ є основним джерелом поповнення робочої сили для ІТ-галузі України. Зокрема, статистичні дані представлені в [234; 235; 236; 238] показують, що в Україні щороку з'являється порядку 16000 нових ІТ-спеціалістів. Таке суттєве щорічне поповнення робочої сили ІТ-галузі формує міцне підґрунтя для її подальшого розвитку. Чисельність університетів в основних містах ІТ центрах України є такою: Київ – 68; Харків – 63; Крим – 40; Львів – 26; Одеса – 20; Дніпропетровськ – 16. Крім того, значне поповнення спеціалістів ІТ сектора за рахунок представників ВНЗ формує необхідність для

розвитку системи комунікацій (обміну інформацією) між ІТ-галуззю та ВНЗ, які готують спеціалістів для неї;

– Україна посідає четверте місце в світі за кількістю сертифікованих ІТ-спеціалістів (після США, Індії та Росії). Останнє свідчить про ефективну систему комунікацій між сертифікаційними центрами у сфері ІТ-технологій та українськими ІТ-підприємства;

– рівень зарплат на українських ІТ-підприємствах є значно вищим, порівняно із іншими галузями економіки. Згідно з [238, с.55], на сьогодні середня заробітна плата в ІТ-галузі становить 200-210 грн. за годину. Одночасно, середня зарплата менеджерів проектів становить 270 грн. за годину, провідного розробника програмного забезпечення – 230 грн. за годину; молодшого розробника – 160 грн. за годину, розробника архітектури програмного забезпечення – 290 грн. за годину; аналітика бізнес систем – 300 грн за годину. Високий рівень зарплат свідчить про високу кваліфікацію спеціалістів, які залучаються для роботи в ІТ-компанії. Консолідація такого ринку та прихід великих Західних підприємств формують передумови для подальшого зростання заробітної плати на ньому. Крім того, високий рівень оплати праці дозволяє зробити припущення про високий рівень технологічності та інноваційності комунікаційних каналів, які можуть застосовуватися для передачі інформації на такому ринку;

– держава сприяє розвитку стандартів освіти в університетах, які здійснюють підготовку фахівців із ІТ-спеціальностей. Зокрема, в 2011 році була видана постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження плану заходів щодо забезпечення розвитку освіти у сфері інформаційних технологій на період до 2013 року» [159]. До розробки постанови були залучені представники Кабінету Міністрів України, ІТ-асоціацій, ІТ-компаній, провідних технічних університетів, Міністерства освіти і науки України. Одним із основних положень постанови є підкреслення необхідності налагодження системи комунікацій між ВНЗ та підприємствами щодо формування галузевих стандартів підготовки фахівців для ІТ-ринку. Однак, згідно з думкою експертів,

така постанова не реалізується на практиці. Розвиток системи комунікацій між ВНЗ та ринком праці ІТ-галузі залишається на низькому рівні. Відповідно, налагодження ефективної системи комунікацій щодо формування стандартів вищої освіти в ІТ-галузі залишаються одним із ключових завдань держави при управлінні комунікаціями на ІТ-ринку;

– регіональний розподіл ІТ-спеціалістів на 2011 рік є таким Київ – близько 10000 чоловік; Харків – близько 4750; Львів – близько 4000 чоловік; Дніпропетровськ – близько 1750 чоловік; Одеса – близько 1750 чоловік; Крим – близько 1000 чоловік [249];

– експертні прогнози спеціалістів свідчать про можливість подальшого зростання ІТ-ринку. Зокрема, в [238] зазначається можливість подвоєння чисельності персоналу на ринку ІТ-аутсорсингу в наступні 3 -4 роки. Слід підкреслити, що такі прогнози співпадають із прогнозами, які зроблені в даній частині роботи (рис. 2.14) на основі застосування регресійних моделей;

– найвищою заробітна плата є в Києві (100%). У порівнянні із Києвом, заробітні плати в інших центрах ІТ-технологій України є такими: Харків, Львів – 85%; Дніпропетровськ. Одеса – 80%; Крим – 70% [238];

– при виконанні робіт ІТ-підприємствами на замовлення підприємств із Європейських країн та США для формування технічного завдання та ведення переговорів в основному використовуються іноземні мови [238]. Зокрема, українські ІТ-підприємства 97% своїх послуг пропонують англійською; 34% - німецькою; 27% - російською та 8% - французькою. Відповідно, передача інформації на ІТ-ринку часто відбувається іноземною мовою. Останнє формує додаткові вимоги для потенційних працівників українських ІТ-підприємств щодо знання іноземних мов;

– розвиток системи комунікацій ринку праці сприятиме швидкому зростанню ринку ІТ-послуг, оскільки виходячи із попередніх двох пунктів інші параметри для зростання такого ринку вже закладені (значна чисельність підприємств, велика кількість та висока кваліфікація персоналу).

Аналіз безпосередньо комунікаційної системи ринку праці ІТ-галузі (рис. 2.1) є завданням доволі складним через відсутність прямих показників, зокрема, таких як кількість комунікацій на ринку праці, щодо її функціонування. Однак, існує ряд показників, які відображають рівень розвитку каналів передавання інформації на такому ринку та, які можуть трактуватися як непрямі індикатори рівня розвитку ІТ-ринку. Такі показники фактично відображають рівень розвитку інформаційних технологій в Україні.

Відповідно, нижче представлено показники кількості Інтернет-користувачів у приватному секторі та кількість користувачів широкополосного Інтернету в Україні, які можуть трактуватися в якості непрямих показників ріння розвитку комунікацій на ринку праці ІТ-ринку.

Динаміка користувачів Інтернету в приватному секторі економіки України, наведена на рис. 2.22.

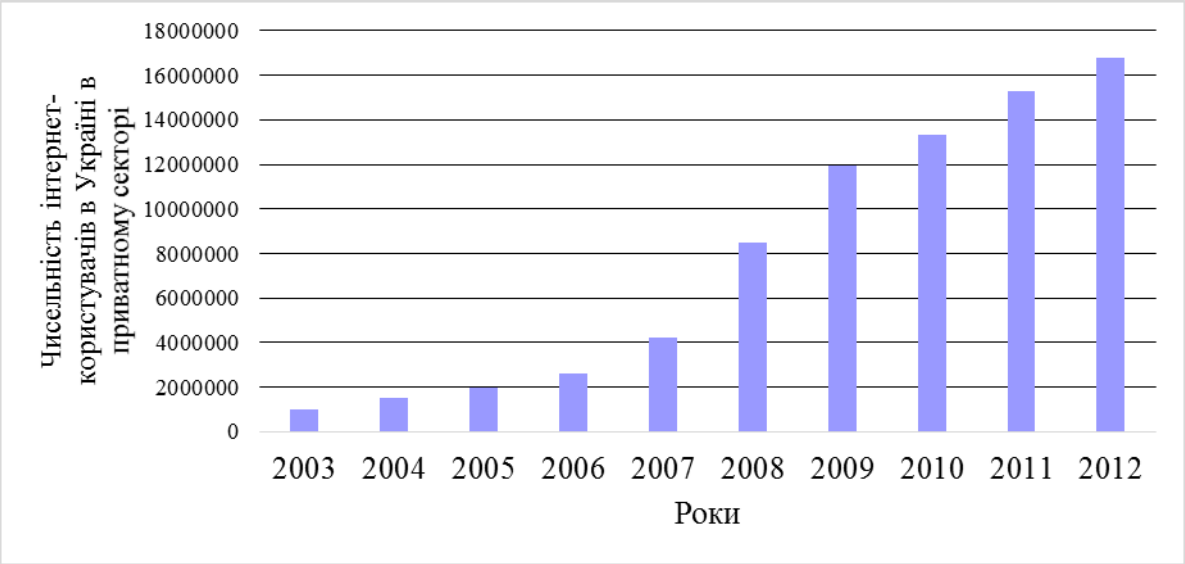

Рис. 2.22. **Динаміка Інтернет-користувачів Україні в приватному секторів в 2003-2012 рр.**

Джерело: дані Міжнародного телекомунікаційного союзу та Internet Users by Country [138; 243]

Слід підкреслити, що виходячи із темпів зміни показника кількості Інтернет-користувачів в Україні (табл. 2.16) в період із 2002 до 2011 років значення цього показника постійно зростало, окрім 2007 року. За останніми

даними [http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx] в 2013 році чисельність Інтернет-користувачів в Україні досягла 19.4 млн. осіб.

Таблиця 2.16

Темпи зміни кількості інтернет-користувачів в Україні в приватному секторі

Показники	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Чисельність інтернет-користувачів в Україні в приватному секторі, осіб	1500000	1950000	2630000	4207391	8471954	11960000	13330000	15300000	16792000
Темпи зміни кількості інтернет-користувачів в Україні в приватному секторі, %	50%	30%	34.9%	59.9%	101.4%	41.2%	11.5%	14.8%	9.8%

Джерело: розраховано автором на основі Міжнародного телекомунікаційного союзу та Internet Users by Country [138; 243]

Стабільно також зростає частка користувачів Інтернету в Україні в приватному секторі (табл. 2.17).

Таблиця 2.17

Темпи зміни частки інтернет-користувачів в Україні в приватному секторі

Показники	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Частка користувачів, які використовуть Інтернет, %	1.24	1.87	3.15	3.49	3.75	4.51	6.55	11.0	17.9	23.3	30.6	35.27
Темпи зміни частки користувачів, які використовують Інтернет, %		51.3	68.0	10.8	7.5	20.2	45.4	67.9	62.7	30.2	31.3	15.26

Джерело: розраховано автором на основі Міжнародного телекомунікаційного союзу та Internet Users by Country [138; 243]

Про швидкий розвиток комунікацій в Україні свідчить також зростання обсягу використання широкополосного Інтернету (табл. 2.18).

Таблиця 2.18

Темпи зміни кількості користувачів широкополосного Інтернету в Україні

Показники	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Чисельність користувачів широкополосного Інтернету	130000	520000	800000	1600000	1906725	2954556	3168344	3643460
Темпи зміни частки користувачів в Україні, які використовують Інтернет, %		300.0%	53.8%	100.0%	19.2%	55.0%	7.2%	15%

Джерело: розраховано автором на основі даних Міжнародного телекомунікаційного союзу та Internet Users by Country [138; 243]

Особливо швидким був зріст використання широкополосного Інтернету в 2006 та 2008 роках.

Розвиток Інтернету сприяє зростанню кількості комунікацій, які відбуваються на пряму, та зменшенню кількості комунікацій, які здійснюються

через кадрові та рекрутингові агенції. Крім того, розвиток Інтернету сприяє кращому рівню розвитку ринку праці в Україні в цілому.

Можна припустити, що ефективніше функціонування комунікаційної системи ринку праці ІТ-технологій сприятиме підвищенню ефективності цього ринку. Відповідно, в наступному підрозділі доцільним є аналіз підходів до управління комунікаційною системою ринку праці ІТ-галузі, а в останньому підрозділі даного розділу буде проаналізовано гіпотезу про те, що підвищення рівня розвитку комунікаційної системи ринку праці сприятиме підвищенню ефективності ринку праці цієї галузі, а також ІТ-галузі в цілому.

2.2. Характеристика системи управління комунікаціями на ринку праці

Дослідження системи управління комунікаціями на ринку праці в економіці України доцільно здійснювати із врахуванням матеріалу щодо системи управління комунікаційною системою ринку праці, яка наведена в підрозділі 1.3 даної роботи. Зокрема, важливо враховувати, що управління комунікаційними процесами ринку праці може здійснюватися як на макро- так і на мікрорівнях. Слід підкреслити, що дане дослідження здійснюється на макрорівні. Однак, застосування деяких методів державного регулювання призводить до видозміни системи управління комунікаційними процесами ринку праці на мікрорівні, тобто дії держави часто «сприяють» зміні підходів, які застосовуються окремими суб’єктами комунікаційних процесів. Виходячи із зазначеного, в контексті даної роботи дослідження системи управління комунікаційними процесами ринку праці в економіці України доцільно здійснювати як на макро-, так і на мікрорівні. Останнє передбачає вивчення впливу рішень (застосування методів державного регулювання), які приймаються на макрорівні на системи управління комунікаціями, що реалізуються на мікрорівні.

Слід зазначити, що процеси управління комунікаціями на ринку праці на макро- та на мікрорівнях можуть видозмінюватися в залежності від галузі економіки. В даному дослідженні проаналізуємо процеси управління комунікаціями на ринку праці для ІТ-галузі.

Отже, аналіз системи управління комунікаціями доцільно здійснювати за послідовністю, яка наведена на рис. 2.22.

Послідовність, наведена на рис. 2.22, передбачає попередній аналіз рівнів управління комунікаціями на ринку праці в ІТ-галузі. В залежності від рівня управління комунікаціями змінюється перелік суб'єктів, які його реалізують, а також методів, які можуть застосуватися для управління комунікаціями.

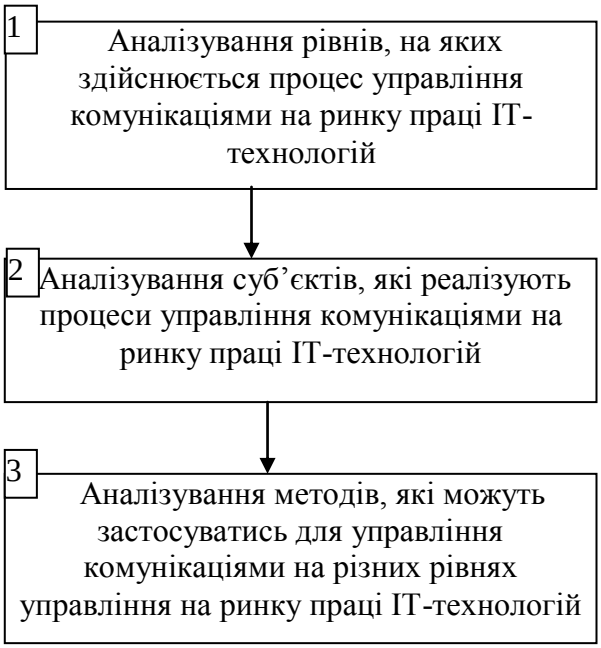

Рис. 2.23. **Послідовність дослідження системи управління комунікаціями ринку праці ІТ галузі**

Джерело: розробка автора

Нижче представлено детальний аналіз етапів послідовності, яка представлена на рис. 2.22.

При дослідженні характеристик управління комунікаціями ринку праці ІТ галузі доцільно визначити рівні, на яких реалізується процес управління. Як було зазначено в підрозділі 1.3. даної роботи, управління комунікаційними процесами може здійснюватися на мікро- та на макрорівнях. В залежності від

рівня управління комунікаційними процесами ринку праці ІТ-технологій будуть змінюватися суб'єкти, які здійснюють процес управління, об'єкти, на які спрямовані методи управління та методи, які дозволяють здійснювати вплив перших на другі. Рівні управління комунікаційним процесом на ринку праці ІТ-технологій в економіці України, відображені на рис. 2.23 та на рис. 2.24.

Рис. 2.24. **Управління комунікаційними процесами на ринку праці ІТ-технологій на макрорівні**

Джерело: розробка автора на основі дослідження [12; 14; 27; 34; 45; 49; 50; 51]

Як було зазначено в розділі 1, безпосереднє управління комунікаціями на макрорівні практично не здійснюється. Фактично, управління комунікаціями на макрорівні зводиться до державного регулювання шляхом застосування економічних, адміністративних та правових методів, що дозволяє впливати на інтенсивність комунікаційних процесів на ринку праці в економіці України.

Вивчення комунікаційної системи ринку праці ІТ галузі, а також дослідження, проведені в першому розділі даної роботи, дозволили виділити суб'єкти управління комунікаціями на макрорівні (табл. 2.19).

Таблиця 2.19

Перелік суб'єктів, які здійснюють управління комунікаціями ринку праці ІТ-галузі на макрос та на мікрорівнях

Суб'єкти, які здійснюють управління (регулювання) комунікаціями ринку праці ІТ-галузі на макрорівні	Суб'єкти, які здійснюють управління комунікаціями ринку праці ІТ-галузі на мікрорівні
• Президент України; • Верховна Рада України; • Кабінет Міністрів України; • Міністерство соціальної політики України; • Міністерство освіти і науки України; • Державна служба зайнятості України; • інші	• підприємства; • асоціації підприємств та працівників ІТ-галузі; • вищі навчальні заклади; • рекрутинговими агенції; • кадрові агенції; • інші

Джерело: розробка автора на основі аналізування законодавчої бази та літературних джерел [27; 34; 45; 46; 49; 50; 51; 148]

Нижче представлено аналізування суб'єктів, які здійснюють управління (регулювання) системи комунікацій ринку праці ІТ-галузі на макрорівні:

– Президент України шляхом прийняття указів, які спрямовані стимулювання ІТ-галузі в цілому, або її ринку праці зокрема. Крім того, Президент України підписує або не підписує законодавчі акти, які стосуються функціонування ІТ-галузі та її ринку праці;

– Верховна Рада України шляхом прийняття законів, які спрямовані стимулювання ІТ-галузі в цілому, або її ринку праці зокрема. Наприклад, у 2012 році був прийнятий Закон України «Про державну підтримку розвитку індустрії програмної продукції» [67], в якому описані основні напрямки розвитку ІТ-галузі в Україні. Основними постулатами такого закону є: підвищення якості управлінських підходів ІТ індустрією, розвиток механізму взаємодії юридичних та фізичних осіб, зайнятих у сфері науки та бізнесу, розвиток моделі інноваційного розвитку, розвиток ринку праці ІТ-галузі, підвищення конкурентоспроможності ІТ-галузі в цілому, формування сприятливих умов для залучення іноземних інвестицій, сприяння виходу українських ІТ-підприємств на міжнародні ринки, впровадження програмних продуктів, розроблених українськими учасниками ринку тощо. Крім того, Закон України «Про

державну підтримку розвитку індустрії програмної продукції» передбачає звільнення від оподаткування українських підприємств, які займаються розробкою програмного забезпечення та наданням ІТ-послуг. Верховною Радою України також приймались і інші Законодавчі акти, спрямовані на регулювання ІТ ринку в цілому та його ринку праці, зокрема: Закон України «Про Національну програму інформатизації» [73], Закон України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» [69], Закон України «Про Концепцію Національної програми інформатизації» [71], Закон України «Про інформацію» [70], Закон України «Про науково-технічну інформацію» [72], Закон України «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки» [74];

– Кабінет Міністрів України регулює функціонування ІТ-галузі, шляхом прийняття постанов та розпоряджень, які спрямовані на стимулювання ІТ-галузі в цілому, або її ринку праці та її комунікаційної системи зокрема. Наприклад, у Постанові Кабінету Міністрів України від 21 вересня 2011 р. N 1036-р «Про затвердження плану заходів щодо забезпечення розвитку освіти у сфері інформаційних технологій на період до 2013 року» наводяться основні розпорядження для міністерств та відомств щодо розвитку стандартів освіти в галузі ІТ-технологій [159];

– Міністерство соціальної політики України управляє ІТ-галуззю, шляхом видання наказів, які спрямовані на ринок праці України в цілому або певної галузі (в даному випадку ІТ) зокрема. Крім того, накази Міністерства соціальної політики [141] можуть бути спрямованими на регулювання діяльності Держаної служби зайнятості України;

– Державна служба зайнятості України впливає на ринок праці ІТ-галузі шляхом формування умов для обміну інформацією між роботодавцями та потенційними працівниками. Слід сказати, що на сайті Державної служби зайнятості України [48] та на сайті Львівського регіонального центру зайнятості [117] розміщена інформація про наявні вакансії на ринку праці в

тому числі і ІТ-галузі, а також інформація, яка полегшує пошук роботи потенційним працівникам.

На макрорівні непрямим чином управляти (регулювати) комунікаціями на ринку праці в економіці України можуть також Міністерство освіти і науки України, які приймають інструкції, що визнають взаємовідносини ВНЗ та підприємств і таким чином впливають на передачу інформації між цими суб'єктами. Крім того, Міністерство освіти і науки України також формує галузеві стандарти для викладання дисциплін в ІТ-галузі в українських університетах.

Аналіз літературних джерел [12; 14; 27; 34; 45; 49; 50; 51] показав, що управління комунікаційною системою ринку праці сфери ІТ-технологій шляхом реалізації державного регулювання може здійснюватися як шляхом безпосереднього впливу на суб'єкти комунікаційної системи, так і шляхом опосередкованого (економічного) стимулювання суб'єктів ринку праці реалізовувати політику держави на такому ринку.

Фактично, управління комунікаціями на мікрорівні зводиться до класичного впливу керуючої системи на керовану [35; 107; 131]. Слід підкреслити, що на мікрорівні (реалізація процесу менеджменту в організації) управління (вплив керуючої системи на керовану) здійснюється за стандартною процедурою, а саме: на першому етапі реалізуються функції менеджменту (планування, організування, мотивування та контролювання), результатом виконання функцій менеджменту є формування методів менеджменту (економічних, соціально-психологічних та адміністративних), на основі яких на останньому етапі приймаються управлінські рішення. Процес менеджменту на мікрорівні, описаний у [35; 107; 131]. На рис. 2.24 наведений процес управління комунікаційними процесами ринку праці ІТ галузі на мікрорівні.

В контексті даного дослідження процес управління комунікаціями на мікрорівні важливий з точки зору вивчення впливу держаної регуляторної політики на ринку праці на системи управління комунікаціями окремих суб'єктів господарювання.

Рис. 2.24. **Управління комунікаційними процесами на ринку праці ІТ-технологій на мікрорівні**

Джерело: розробка автора на основі вивчення [35; 107; 131]

Вивчення комунікаційної системи ринку праці ІТ галузі, а також дослідження проведені в першому розділі даної роботи, дозволили виділити суб'єкти управління комунікаціями на мікрорівні.

На мікрорівні комунікаційними процесами ринку праці ІТ-галузі управляють всі суб'єкти комунікаційних процесів, які беруть участь у формуванні комунікаційної системи, представленої на рис. 1.14 даної роботи. Конкретний перелік суб'єктів управління комунікаціями на мікрорівні ІТ-галузі, приведений нижче:

– підприємства, які приймають на роботу працівників. Найбільшими підприємствами учасниками ІТ-галузі на сьогодні є: SoftServe, Ciklum, Luxoft, Eleks, GlobalLogic, EPAM, ISD, ABT Solutions, Acobby, Ainstainer Group, Lohika, Malkos UA, Marka Software, Master Of Code, MediaLine, Mindsfromua, MindWorks, Miratech Corporation, SoftUkraine, Acceptic, Softwarium, Sterch LTD,

Synchron, TEAM International, TechInsight, TechnoPark Corp. Крім того, основними підприємствами Львова та Львівської області є: Arivo Solutions, Eleks, Itera Consulting, lohika, N‑iX, SoftServe, Symphony Solutions. Такі підприємства формують кластер Львівський Кластер IT та Бізнес‑Послуг. В зазначений кластер входять також представники провідних ВНЗ Львова та Львівської області (Національний університет «Львівська політехніка» та Львівський національний університет імені Івана Франка);

– асоціації підприємств та працівників IT-галузі. На сьогодні, в Україні існує три асоціації підприємств та працівників IT-галузі. Слід підкреслити, що асоціації підприємств, яких на сьогодні є 2, відстоюють інтереси роботодавців на ринку праці. Одночасно, діяльність асоціацій працівників, спрямована на забезпечення дотримання їх прав та інтересів на ринку праці IT-галузі. Асоціації підприємств в IT-галузі є такими: Ukrainian Hi-Tech Initiative [255, 234], яка є провідною українською асоціацією розробників програмного забезпечення, а також підприємств, які виконують роботи для зовнішніх замовників. На сьогодні Ukrainian Hi-Tech Initiative налічує більше 70 підприємств, в яких працює близько 8500 висококваліфікованих працівників. IT Ukraine [244] – це асоціація, яка налічує близько 25 підприємств-розробників програмного забезпечення. Асоціацією працівників IT-галузі є DOU [5], яка налічує близько 20000 членів;

– Вищі навчальні заклади, які здійснюють підготовку IT-спеціалістів для ринку IT-галузі. Дослідження рейтингів ВНЗ дозволило виділити такі провідні ВНЗ, які здійснюють підготовку IT-спеціалістів, а саме: Київський національний університет імені Тараса Шевченка, Національний технічний університет «Київський політехнічний інститут», Національний технічний університет «Харківський політехнічний інститут», Національний університет «Львівська політехніка», Львівський національний університет імені Івана Франка тощо. Співпраця ВНЗ із ринком праці IT-галузі здійснюється в двох напрямках, а саме: формування навчальних програм із підготовки IT-спеціалістів та проведення ярмарок кар’єри для формування можливостей своїх

випускників отримати роботу в провідних українських ІТ-підприємствах. Аналіз практики роботи українських ВНЗ дозволяє зробити висновок, що формування навчальних програм за ІТ-спеціальностями доцільно здійснювати на основі компетентнісного підходу. Останнє означає, що до формування навчальних програм ВНЗ залучаються представники провідних роботодавців ІТ-підприємств;

– основними рекрутинговими агенціями, які приймають участь в управлінням ринку праці ІТ-галузі є: рекрутингова агенція ЦПБ "НюБізнет", «Альтернатива» Всеукраїнське рекрутингове агентство», рекрутингова агенція «Шанс», рекрутингове агентство «Вентуре», Рекрутингове агентство «Без проблем», рекрутингове агентство «Brainsource», рекрутингова агенція «Максимус». Зазначені підприємства здійснюють пошук працівників для провідних ІТ-підприємств України;

– основними кадровими агенціями, які беруть участь в управлінні ринком праці ІТ-галузі є: кадрове агентство «Артель», кадрово-консалтингова агенція «Профі-Сервіс», кадрове агентство «Гарант», Кадрове агентство «Сонтур», кадрове агентство «Сана-Центр».

Виходячи із вище зазначеного, аналіз системи управління комунікаційною системою доцільно здійснювати шляхом вивчення системи управління комунікаціями на макрорівні та на мікрорівні.

Слід підкреслити, що часто застосування правових, адміністративних та економічних методів державного регулювання ринку ІТ-технологій формують не безпосередній вплив на учасників комунікаційної системи, а діють опосередковано, тобто формують необхідність для суб’єктів комунікаційного комунікаційної системи ринку праці змінювати системи управління комунікаціями на мікрорівні, які в подальшому будуть реалізовувати державну політику на ринку праці в економіці України. При опосередкованому підході реалізація державної політики управління комунікаційними процесами ринку праці ІТ галузі здійснюється за схемою, яка наведена на рис. 2.25.

Рис. 2.25. **Зв'язок між державним регулюванням комунікаційних процесів ринку праці ІТ-галузі на макрорівні та системою управління комунікаціями окремого суб'єкта господарювання на мікрорівні**

Джерело: розробка автора

Наприклад, запровадження компетентнісного підходу при розробці навчальних програм університетів, які здійснюють підготовку фахівці в сфері ІТ-технологій сприяє необхідності зі сторони ВНЗ планувати комунікації із підприємствами-майбутніми працедавцями випускників. Метою таких комунікацій в основному є отримання інформації щодо компетенцій, якими повинні володіти випускники для подальшого успішного працевлаштування на

підприємствах, які займаються розробкою ІТ-технологій. Отже ВНЗ, які здійснюють підготовку фахівців у сфері ІТ-технологій, повинні планувати семінари, зустрічі, наради, обмін інформацією через різні системи зв'язку для отримання опису компетенцій, які, з точки зору працедавців, є запорукою успішного працевлаштування майбутніх випускників.

Запровадження компетентнісного підходу при формуванні програм навчання спеціалістів у галузі ІТ технологій є адміністративним методом державного регулювання, який є фактором зміни систем планування, організування, та контролювання суб'єктів комунікаційної системи ринку праці (ВНЗ). Одночасно, зміна таких систем веде до зміни методів менеджменту, які використовуються ВНЗ в результаті реалізації функцій менеджменту та зміни управлінських рішень, що приймаються в результаті реалізації функцій менеджменту та прийняття управлінських рішень.

Іншим прикладом впливу застосування методів державного регулювання на макрорівні на систему управління організацією на мікрорівні є зміни чинного законодавства (застосування юридичних методів). Зокрема, Верховною Радою України був прийнятий закон «Про зайнятість населення» [68], який передбачає заборону для кадрових агенцій брати оплату за свої послуги. Останнє заставило кадрові агенції повністю змінити свою систему планування, організування та контролювання, це призвело до зміни методів менеджменту, які в результаті призводять до зміни управлінських рішень щодо управління комунікаціями в таких організаціях.

Слід також підкреслити, що канали передавання інформації будуть різнитися на макро- та на мікрорівнях для комунікаційної системи ринку праці ІТ-галузі. Зокрема, на макрорівні інформація в основному буде передаватися за допомогою засобів масової інформації. Зокрема, інформація про нормативні акти державних органів влади в основному доносяться до ринку за допомогою засобів масової інформації, а саме: за допомогою газети «Урядовий Кур'єр» та газети «Голос України». Крім того, інформація про законодавчі ініціативи державних органів влади може бути знайдена на Інтернет ресурсах відповідних

державних органів влади. Так відбувається поступовий перехід каналів передавання інформації на макрорівні в Інтернет простір.

Одночасно, на мікрорівні при працевлаштуванні в ІТ-галузі використовується весь спектр можливих каналів передавання інформації. Дослідження діяльності українських ІТ-компаній на ринку праці показало, що для ІТ-ринку характерно використання таких каналів передавання інформації на мікрорівні:

1. Прямі (усні) комунікації фахівців з набору та підбору персоналу.
2. Комунікації через спеціалізовані Інтернет портали роботи.
3. Комунікації через спеціалізовані електронні форуми та блоги.
4. Комунікації з застосуванням соціальних мереж.
5. Комунікація шляхом періодичних розсилань електронних повідомлень.
6. Організація, участь та підтримка спеціалізованих ІТ-заходів (конференції, ярмарки кар'єри, спільноти, ІТ змагання та олімпіади).
7. Програми рекомендацій.

При цьому слід підкреслити, що при пошуку роботи та при пошуку можливих кандидатур для зайняття вакантних посад підприємства, потенційні працівники, рекрутингові агентства та кадрові агенції на ринку праці ІТ-галузі перш за все використовують Інтернет-ресурси. Останнє пояснюється фактом, що на ІТ-ринку працевлаштовуються люди із високим рівнем інтелекту та освіти, які в своїй діяльності, і зокрема, для пошуку роботи прагнуть використовувати новітні технології.

2.3. Модель оцінки ефективності комунікаційної політики на ринку праці в ІТ-галузі

Важливим фактором даного дослідження є вивчення ефективності управління комунікаційною системою на ринку праці в економіці України. Дослідження ефективності управління комунікаційною системою на ринку

праці в економіці України доцільно здійснювати із положень, розроблених у першому розділі, а також підрозділах 2.1 та 2.2 даної роботи, а саме:

– вивчення ефективності управління комунікаційною системою доцільно розглядати в контексті ефективності ринку праці певної галузі (в даному випадку для прикладу взято ІТ-галузь) в цілому;

– ринок праці кожної із галузей економіки має свої специфічні особливості. Відповідно, для ефективного дослідження ринок праці країни доцільно ділити на ринки праці його галузей. В межах даного дослідження основну увагу, приділено ринку праці ІТ галузі. Слід підкреслити, що в підрозділі 2.1 даної роботи ринок праці ІТ-галузі докорінно відрізняється від ринків праці інших галузей через свою відособленість від інших галузей народного господарства, високий рівень стійкості до економічних криз та високий рівень заробітної плати;

– зважаючи на вказані в попередньому пункті характеристики ІТ-галузі, можна висновок, що вплив інших факторів, окрім системи комунікацій ринку праці, є відносно стабільним, оскільки галузь ІТ-технологій рівномірно розвивається. Відповідно, можна припустити, що саме система комунікацій ринку праці є одним із ключових факторів розвитку ІТ-галузі;

– комунікації на ІТ ринку здійснюються перш за все із використанням сучасних технологій (канали передавання інформації є інноваційними) та майже на 100% із використанням Інтернету. Відповідно, можна припустити, що канали передавання інформації, а саме показник покриття країни Інтернетом стає особливо важливим та може використовуватися в якості одного із критеріїв розвитку комунікаційної системи країни. Така гіпотеза буде опротестована в даному підрозділі роботи.

Виходячи із наведених вище положень, дослідження буде здійснюватися за таким логічним ланцюгом: критерієм ефективності управління комунікаційною системою є вплив останньої на ринок праці, а саме на зростання (зниження) безробіття на такому ринку. В свою чергу критерієм ефективності ринку праці є його вплив на обсяги виробництва ІТ- послуг.

Таким чином логічна послідовність оцінювання ефективності управління комунікаційною системою ринку праці ІТ-галузі буде виглядати так: кінцевим критерієм ефективності комунікаційної системи ринку праці є обсяг наданих ІТ-послуг, який, в свою чергу, визначається рівнем розвитку самого ринку праці та комунікацій на ньому (рис. 2.26).

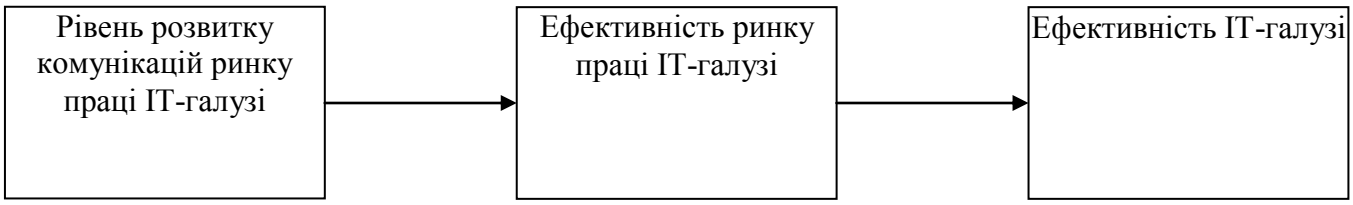

Рис. 2.26. **Логічна послідовність оцінювання ефективності управління комунікаційною системою ринку праці ІТ-галузі**

Джерело: розробка автора

Оцінювання ефективності управління комунікаційною системою ІТ-галузі (рис. 2.26) доцільно реалізовувати за певним алгоритмом. Алгоритм оцінювання ефективності управління комунікаційною системою ІТ-галузі, представлено на рис. 2.27.

Нижче представлено обґрунтування кожного із етапів алгоритму, який представлений на рис. 2.27.

На першому етапі експертним шляхом відбувається відбір показників, які можуть відображати рівень розвитку комунікаційної системи ринку праці ІТ-галузі, ефективність ринку праці ІТ-галузі та ефективність ІТ-галузі в цілому. Зазначимо, що відбір показників для оцінювання ефективності управління комунікаційною системою ІТ-галузі здійснювався на основі аналізування літературних джерел [138; 238] та практики функціонування ринку праці ІТ галузі, проведений у підрозділі 2.1 даної роботи.

Слід підкреслити, що рівень розвитку комунікаційної системи ІТ-галузі доцільно вимірювати за допомогою показників рівня використання Інтернету в країні. Такий показник є непрямим вимірником того, на скільки динамічно передається інформація на певному ринку та наскільки розвиненими є канали передавання інформації. Цей показник стає особливо важливим при оцінюванні

комунікаційної системи саме ІТ-галузі, оскільки на такому ринку передавання інформації здійснюється саме через мережу Інтернет, яка є основним каналом передавання інформації.

Рис. 2.27. **Алгоритм оцінювання ефективності управління комунікаційною системою ІТ-галузі**

Джерело: розробка автора

Зважаючи на те, що ефективність ринку праці ІТ-галузі перш за все визначається чисельністю працюючих на ньому, саме цей показник був вибраний для формування моделі. Важливо підкреслити, що такий показник доцільно розглядати в динаміці для відслідковування того, яка тенденція має місце.

Ефективність ІТ-галузі в цілому це перш за все її здатність надати певну кількість послуг за обмежений період часу. Відповідно, саме останній показник був обраний для відображення ефективності ІТ-галузі в цілому.

На другому етапі оцінювання ефективності управління комунікаційною системи ринку праці здійснюється вибір моделі, яка може використовуватися для здійснення дослідження. Аналізування літературних джерел, які присвячені

проблемам економіко-математичного моделювання складних соціально-економічних процесів [3; 114; 190; 208], дозволило ідентифікувати основні моделі, які можуть використовуватися для вивчення впливу показників, які представляють рівень розвитку комунікаційної системи ринку праці та ринок праці сам по собі, на обсяг послуг, які надаються ІТ-підприємствами в Україні. Серед моделей, які можуть використовуватися для таких цілей, були вибрані такі:

– однофакторна кореляційно-регресійна модель дослідження впливу рівня розвитку комунікаційної системи ринку праці на ефективність ІТ-галузі України в цілому;

– багатофакторна кореляційно-регресійна модель. Оцінювання ефективності управління комунікаційною системою ринку праці ІТ-галузі можна здійснювати за допомогою кореляційно-регресійних моделей, а саме моделі впливу кількості спеціалістів, фінансового забезпечення, ресурсного забезпечення та кількості комунікацій на ринку праці на обсяги ІТ-послуг;

– методи багатовимірного аналізу (кластерний аналіз, дискримінантний аналіз, багатовимірне шкалювання). В основному методи багатовимірного аналізу використовуються для скорочення розмірності простору, який досліджується;

– симультативна модель, яка дозволяє здійснювати поступове (покрокове) оцінювання впливу ефективності комунікаційної системи та ринку праці ІТ-галузі на ефективність ІТ-галузі. Основні принципи та послідовність (процедуру) застосування такої моделі наведено в [128];

Слід підкреслити, що застосування однофакторної кореляційно-регресійної моделі дослідження впливу ефективності комунікаційної системи ринку праці на ефективність ІТ-галузі України в цілому не є ефективним з таких причин:

– з точки зору складності процесів, які відбуваються в ІТ-галузі їх важко описати за допомогою однофакторної моделі. Останнє означає, що в основному складні соціально-економічні процеси [3; 114; 190; 208]

досліджуються за допомогою методів, які базуються на багатофакторних регресійних моделях, методах, які базуються на застосуванні багатовимірного аналізу (кластерний аналіз, метод головних компонент, дискримінантний аналіз, багатовимірне шкалювання тощо);

– однофакторні кореляційно-регресійні моделі відображають обмежену кількість зв’язків, якими характеризується певне соціально-економічне явище чи процес.

Слід підкреслити, що багатофакторна кореляційно-регресійна модель вирішує такі проблеми. Такий тип моделей дозволяє врахувати значну кількість параметрів, які впливають на соціально-економічні явища та процеси. В цілому застосування багатофакторної кореляційно-регресійної моделі для дослідження впливу ефективності комунікаційної системи на ефективність ІТ-галузі є можливим.

Одночасно, недоліком багатофакторної моделі є можлива мультиколітеарність незалежних змінних, які в неї входять. Зокрема, можна припустити, що показники, які відображають ефективність комунікаційної системи ринку праці та ринку праці як такого, будуть корелювати між собою. Кореляція між двома незалежними змінними, які входять у модель не є допустимими з точку зору верифікації та оцінювання її параметрів.

Іншим недоліком багатофакторної моделі є можливе видиме завищення коефіцієнтів кореляції та детермінації за рахунок великої кількості незалежних змінних, які входять у модель.

Застосування методів багатовимірного аналізу в основному спрямоване на зниження розмірності простору, який досліджується. Відповідно, передумовою застосування методів багатовимірного аналізу є наявність значної кількості показників. Слід підкреслити, що при дослідженні системи комунікацій ринку праці ІТ-галузі складно зібрати статистичну інформацію для дослідження великої кількість показників. Відповідно, застосування такого типу методів не є можливим для виконання поставленої задачі. Крім того, обмеженість статистичних даних (невелика чисельність спостережень та

показників) не дозволяє застосовувати методи багатовимірного аналізу для дослідження ефективності управління комунікаційною системою ринку праці ІТ-галузі України.

Симультативна модель, на відміну багатофакторної регресії, складається із декількох рівнянь, розрахунок параметрів яких здійснюється за певною процедурою. Крім того, в такого типу моделі деякі змінні можуть бути одночасно факторними чи результуючими, що і сприяє поєднанню окремих рівнянь симультативної моделі в єдину систему. Особливістю симультативної моделі є можливість покрокового оцінювання впливу факторних ознак (рівня розвитку комунікаційної системи ринку праці) на результуючі ознаки (ефективність ІТ-галузі України). Слід підкреслити, що такого типу модель поєднує в собі переваги багатофакторної регресії та методів багатовимірного аналізу (можливість оцінювання впливу декількох факторів на результуючу ознаку) та дозволяє уникнути недоліків останніх (як правило, в симультативних моделях недоліки пов’язані із мультиколінеарністю моделі відсутні).

Симультативна модель оцінювання ефективності комунікаційної системи ринку праці ІТ-галузі має такий вигляд (2.7)-(2.9):

$$\begin{cases} y_i = a_0 + a_1 m_i + a_2 s_i + e_i, & (2.7) \\ s_i = b_0 + b_1 l_i + e_i, & (2.8) \\ l_i = c_0 + c_1 t_i + e_i, & (2.9) \end{cases}$$

де *a, b, c* - параметри відповідної регресійної моделі, що визначають зв’язок між факторними та результуючими ознаками; y_i – обсяг наданих ІТ-послуг; m_i – чисельність підприємств ІТ-галузі; s_i – чисельність спеціалістів ІТ-галузі; l_i – чисельність Інтернет-користувачів; t_i – фактор часу; e_i – випадкова величина.

На третьому етапі здійснюється оцінювання параметрів такої моделі. Симультативна модель оцінювання ефективності комунікаційної системи ринку праці ІТ-галузі є рекурсивною (рис. 2.24). Згідно з [114], оцінювання параметрів симультативної рекурсивної моделі доцільно та можна здійснювати за методом

найменших квадратів. Слід підкреслити, що оцінювання параметрів симультативної моделі оцінювання ефективності управління комунікаційною системою ринку праці здійснюється по-кроково, тобто спочатку оцінюються параметри моделі (2.9) після цього теоретичні значення ендогенної змінної цієї моделі підставляються в модель (2.8). Наступним кроком є оцінювання параметрів моделі (2.7). На останньому етапі оцінювання параметрів моделі (2.7)-(2.9) здійснюється підстановка теоретичних значень показників, які спрямовані на оцінювання рівня розвитку комунікаційної системи ринку праці ІТ-галузі та ефективності ринку праці ІТ-галузі в модель оцінювання ефективності ІТ-галузі. Слід підкреслити, що зростання ефективності ІТ-галузі в результаті підвищення показників рівня розвитку комунікаційної системи ринку праці та ефективності ринку праці як такого є мірилом ефективності управління системою комунікацій ринку праці.

Послідовне оцінювання параметрів моделі (2.7)-(2.9) за методом найменших квадратів дозволило отримати такі результати:

$$\begin{cases} y = -0.426 + 0.295m + 1.131s, & (2.10) \\ s = 0.425 + 0.575l, & (2.11) \\ l = 0.198 + 0.267t, & (2.12) \end{cases}$$

Модель (2.10) – (2.12) дає аналітичне підтвердження того, що зростання ІТ-галузі тісно пов’язано із рівнем розвитку комунікаційної системи ринку праці. У випадку, якщо комунікаційна систем буде динамічно розвиватися, то останнє позитивно впливатиме на розвиток ІТ-галузі в цілому.

На четвертому етапі здійснюється верифікація параметрів попередньо розробленої моделі. Верифікація симультативної моделі оцінювання ефективності комунікаційної системи ринку праці ІТ-галузі передбачає вивчення того, чи зв’язок між досліджуваними незалежними змінними (фактор часу, чисельність Інтернет користувачі в ІТ-галузі та чисельність працівників ІТ-галузі) на результуючими ознаками (чисельність Інтернет користувачі в ІТ-

галузі, чисельність працівників ІТ-галузі та обсяг надання ІТ-послуг (розробки програмних продуктів)) дійсно існує.

Верифікація симультативної рекурсивної моделі оцінювання ефективності комунікаційної системи ринку праці ІТ-галузі здійснюється із використанням класичних підходів [114]. Для того, щоб зробити висновок про адекватність такої моделі, необхідно розрахувати коефіцієнти кореляції та детермінації, F-критерій Фішера, а також порівняти фактичне значення такого показника із табличним.

У табл. 2.20 представлені значення коефіцієнтів кореляції моделі (2.10) – (2.12).

Таблиця 2.20

Значення коефіцієнтів кореляції та детермінації моделі (2.10) – (2.12)

Показники	**Рівняння (2.12)**	**Рівняння (2.11)**	**Рівняння (2.10)**
Значення коефіцієнта кореляції	0.994	0.976	0.957
Значення коефіцієнта детермінації	0.988	0.952	0.916

Джерело: розрахунки автора

Значення всіх показників, які наведені в табл. 2.20, свідчить про те, що зв’язок між факторними ознаками та результуючими ознаками є дуже щільним, відповідно, модель (2.10) – (2.12) є адекватною за цими показниками.

Іншим показником, який дозволяє оцінити адекватність моделі (2.10) – (2.12) та зробити висновок про можливість прогнозування за нею, є F-критерій Фішера. Результати розрахунку F-критерію Фішера для моделі (2.10) – (2.12), наведено в табл. 2.21.

З табл. 2.21 можна зробити висновок, що всі розрахункові значення F-критеріїв Фішера є більшими, ніж табличні, відповідно, модель (2.10) – (2.12) є придатною для прогнозування результуючих ознак.

Таблиця 2.21

Значення коефіцієнтів F-критеріїв Фішера моделі (2.10) – (2.12)

	Рівняння (2.)	**Рівняння (2.)**	**Рівняння (2.)**
Фактичне значення F-критерію	254.718	59.074	10.871
Табличне значення F-критерію	6.610	6.610	6.940

Джерело: розрахунки автора

Після оцінювання параметрів та верифікації моделі здійснюється її економічна інтерпретація, тобто економічне аналізування впливу комунікаційної системи ринку праці на обсяг надання ІТ-послуг.

Розроблена симультативна модель оцінювання ефективності комунікаційної системи ринку праці ІТ-галузі (2.10) – (2.12) дозволяє зробити висновок про швидке зростання кількості комунікацій в ІТ-галузі з плином часу (рівняння (2.12)), вплив зростання кількості комунікацій на ефективність ринку праці (чисельність спеціалістів в ІТ-галузі) (рівняння. 2.11), а також про вплив перших двох показників на загальну динаміку розвитку ІТ-галузі (2.10).

Всі зв’язки в моделі (2.10) – (2.12) відображають позитивний вплив (значення коефіцієнтів регресії є додатними) незалежних змінних на результуючі ознаки. Знак та значення коефіцієнтів регресії в моделі (2.10) – (2.12) дозволяють також зробити висновок про те, що шляхом впливу на відповідні факторні ознаки (показники, які репрезентують рівень розвитку комунікаційної системи та ринку праці ІТ-галузі) можна позитивно впливати на результуючу ознаку всієї моделі, а саме на обсяг надання послуг в ІТ-галузі.

Слід підкреслити, що аналіз джерел статистичної інформації [238] та нормативних актів, які приймаються державними органами влади [77; 160], показав, що цілеспрямоване управління комунікаційною системою ринку праці ІТ-галузі на сьогодні не здійснюється. Однак, модель (2.10) – (2.12) дозволяє

також зробити висновок про те, що в цілому комунікаційна система ринку праці функціонує досить якісно. Водночас її вдосконалення шляхом ефективного управління (регулювання) сприятиме подальшому розвитку ІТ-галузі в Україні.

Із зазначеного можна зробити висновок, що ефективне управління комунікаційною системою ринку праці буде одним із факторів розвитку всієї ІТ-галузі.

Застосування моделі (2.10) – (2.12) в практичній діяльності дозволить ідентифікувати на скільки управління комунікаційними процесами на ринку праці в економіці України є ефективними із позиції сьогодення. Відповідно, вище приведений загальний вигляд таких моделей, а також представлені розрахунки, які відображають ефективність функціонування комунікаційних процесів на ринку праці в економіці України.

Висновки до розділу 2

1. Аналіз літературних джерел та статистичної інформації дозволив зробити висновок, що державне аналізування стану ринку праці та комунікаційної системи ринку праці ІТ галузі не проводиться. Зокрема, в «Статистичному щорічнику України за 2011 рік» навіть відсутня строка, яка відображає чисельність працівників, задіяних в ІТ-секторі України. Крім того, в «Статистичному щорічнику України за 2011 рік» відсутній детальний аналіз стану розвитку ІТ галузі, яка, як правило, аналізується тільки як частка всього ринку послуг, що надаються в Україні. В основному професійні дослідження ІТ-галузі здійснювалися за допомогою недержавних фондів та професійних ІТ-асоціацій, які, розуміючи його високі перспективи, проводили дослідження та аналіз з метою залучення іноземних інвестицій. Результати аналізу ІТ-галузі України представлялись для демонстрації перспектив такого ринку для зацікавлених сторін на Європейському Союзі та США.

2. На основі аналізу статистичної інформації встановлено, що ринок ІТ-галузі є таким, що помірно розвивається. Такий ринок характеризується значним рівнем фрагментованості через наявність на ньому значної кількості малих та середніх підприємств. Слід також підкреслити, що аналіз останніх статистичних досліджень ІТ-галузі дозволив виявити тенденцію до консолідації (укрупнення) підприємств, які працюють на такому ринку.

3. Прогнози, зроблені на основі трендових моделей щодо кількості підприємств, які працюють на такому ринку та кількості спеціалістів, задіяних на такому ринку, свідчать про подальший його розвиток.

4. Аналіз статистичної інформації щодо ринку праці ІТ-галузі свідчить про високий рівень забезпечення такої галузі спеціалістами із якісною кваліфікацією. Основними постачальниками спеціалістів у ІТ-галузь України та Львівської області є українські університети, які здійснюють підготовку близько 16000 кваліфікованих спеціалістів щорічно.

5. На основі вивчення статистичної інформації встановлено, що канали передання інформації, а саме ті, які характерні для передавання інформації на ринку праці ІТ-галузі України, стрімко розвиваються. Зокрема, спостерігаються швидкі темпи зростання користувачів звичайного та широкополосного Інтернету.

6. На основі аналізу літературних джерел у підрозділі ідентифіковані характеристики механізмів управління комунікаційними процесами на ринку праці в економіці України на мікро- та на макрорівнях. Зокрема, на мікрорівні управління комунікаціями здійснюється шляхом виконання класичного набору функцій менеджменту (планування, організування, мотивування, контролювання та регулювання), розробки методів менеджменту та прийняття управлінських рішень. Одночасно, на макрорівні управління комунікаціями на ринку праці в економіці України здійснюється за допомогою методів, характерних для системи державного управління, а саме економічних, адміністративних та правових.

7. Вивчаючи літературні джерела та практику функціонування ІТ-галузі, було сформовано послідовність оцінювання ефективності комунікаційної системи ІТ-галузі, яка базується на симультативній моделі. Така модель дозволяє здійснення покрокового оцінювання впливу рівня розвитку комунікаційної систем та ринку праці на обсяги наданих послуг в ІТ-галузі.

8. Розрахунки проведені за симультативною рекурсивною моделлю оцінювання ефективності управління комунікаційною системою ринку праці ІТ-галузі дозволили зробити висновок, що рівень розвитку каналів передавання інформації є одним із факторів прогресу всієї галузі. Сформована симультативна модель показала позитивний вплив розвитку каналів передавання інформації, зокрема Інтернету, на рівень ефективності ринку праці та на ефективність всієї ІТ-галузі.

9. Розрахунки, проведені за симультативною рекурсивною моделлю оцінювання ефективності управління комунікаційною системою ринку праці ІТ-галузі також показали, що підвищення якості управління комунікаційною системою ринку праці сприятимуть розвитку всієї ІТ-галузі.

Основні результати дослідження, отримані в даному розділі, опубліковані в [177; 178].

РОЗДІЛ 3
НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ КОМУНІКАЦІЙНИМИ ПРОЦЕСАМИ НА РИНКУ ПРАЦІ В НАЦІОНАЛЬНІЙ ЕКОНОМІЦІ

3.1. Формування моделі ефективного управління комунікаційним процесом на ринку праці

Аналіз проведений у другому розділі даної роботи дозволив виявити основні тенденції та проблеми ефективного управління комунікаціями на ринку праці ІТ-галузі. Слід підкреслити, що в даній дисертації ми концентруємо увагу саме на управлінні комунікаційними процесами з точки зору держави та на специфічному ІТ-ринку, який має свої особливості, описані в другому розділі даної роботи.

Відповідно, модель ефективного управління комунікаційним процесом на ринку праці ІТ-галузі України доцільно будувати із врахуванням специфіки даної галузі. Крім того, слід враховувати специфічні канали передавання інформації та комунікаційні процеси, які відбуваються на ринку праці такої галузі.

Вивчення літературних джерел з питань державного управління [10; 29; 52; 53; 54; 61; 62; 134; 144; 145; 135; 147; 166; 184; 215; 213; 219; 221] показало, що на сьогодні модель ефективного управління комунікаційним процесом на ринку праці певної галузі народного господарства не розроблено. Існуючі розробки, щодо управління ринком праці та певним ринком в цілому, не включають підходи до управління комунікаціями. Відповідно, на основі аналізу літературних джерел [10; 29; 52; 53; 54; 61; 62; 134; 144; 145; 135; 147; 166; 184; 215; 213; 219; 221] нижче представлено формування та обґрунтування моделі управління комунікаціями на ринку праці в економіці України.

Модель ефективного управління комунікаційним процесом на ринку праці ІТ-галузі України доцільно будувати за певною послідовністю, яка враховує сучасні розробки управлінської науки в галузі управління

комунікаціями [171; 107; 225; 245], управління ринком праці [12; 14; 18; 19; 20; 23; 24; 26; 33; 45], державного управління [10; 29; 52; 53; 54; 61; 62; 134], а також результати аналізу комунікаційної системи ІТ-галузі України, представлені в першому та другому розділах даної роботи. Крім того, доцільно врахувати підходи до формування алгоритму управління комунікаційним процесом на ринку праці в економіці України (рис 1.15).

Виходячи із зазначеного, формування моделі управління комунікаційним процесом на ринку праці в економці України можна реалізовувати за послідовністю, яка представлена на рис. 3.1.

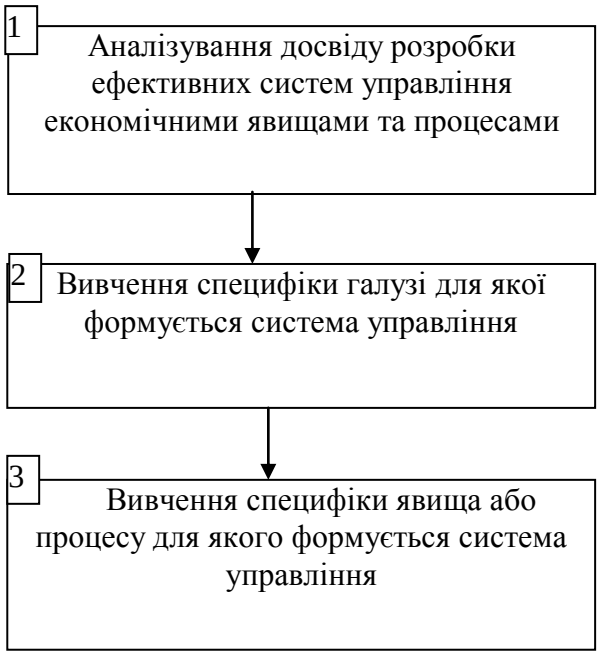

Рис. 3.1. **Послідовність формування моделі управління комунікаційним процесом на ринку праці в економіці України**

Джерело: розробка автора

На першому етапі послідовності формування моделі управління комунікаційним процесом на ринку праці в економіці України (рис. 3.1) аналізуються теоретичні підходи до розробки такого виду моделей.

Слід підкреслити, що на сьогодні, існує значна кількість підходів до формування моделей управління певними економічними явищами чи процесами. Такі моделі наведені в працях значної кількості науковців, які

займалися проблемами формування систем управління як на макро-, так і на мікрорівнях.

Зокрема, моделі управління різними явищами та процесами представлені в роботах таких науковців: М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоурі [131], О.Є. Кузьмін, О.Г. Мельник [107], Р. Гріффін, В. Яцура [35], R. Kaplan, D. Norton [246]. Моделі державного управління представлені в роботах таких авторів: О. О. Завгородня, В.К. Лебедєва, О.В. Летуча, Ю.І. Тарнус [61], Б. Новіков , Г. Сініок, П. Круш [147], В.Я. Малиновський [127], Л.У. Дідківська, Л.С. Головко [52], М.М. Гуревичев [44], С.Є. Гіль, О.А. Дудник, Л.В. Єфремова [29]. Зазначені автори формували системи управління економічними явищами та процесами на мікро та макрорівнях.

Аналіз літературних джерел [61; 107; 131] з теорії управління та моделювання дозволив окреслити основні принципи формування моделі управління комунікаційними процесами на ринку праці ІТ-галузі:

– формування спрощеного представлення реальності;

– використання допущень щодо функціонування економічної системи;

– використання оптимальних методів та методик для регулювання конкретної ситуації. Слід підкреслити, що такі методи можуть мати як системний (процедурний), так і ситуативний характер, тобто їх використання може бути спричиненим і зміною в середовищі функціонування підприємства, і як результат попередньо розробленої програми дій;

– врахування специфіки суб’єктів та об’єктів управлінського процесу.

Зазначимо, що управління комунікаційними процесами на ринку праці в економіці України відбувається з позиції держави та окремих суб’єктів, які беруть участь у передаванні інформації. Незважаючи на те, що дана робота присвячена управлінню комунікаційними процесами саме зі сторони держави, в даній роботі враховуються розробки авторів, спрямовані на формування системи управління як на макро-, так і на мікрорівнях.

Наступним кроком формування ефективної моделі управління явищем або економічним суб’єктом є аналіз самого ринку (рис. 3.1). Дане дослідження спрямоване на вивчення ІТ-галузі. Такий ринок характеризується рядом специфічних особливостей, описаних у другому розділі даної роботи. Слід підкреслити, що серед особливостей, які суттєво впливають на формування системи управління саме ІТ-галузі можна виділити: швидкий рівень розвитку ринку ІТ-технологій, швидкий рівень розвитку кількості комунікацій, що відбуваються на такому ринку, збільшення кількості процесів передачі інформації, які пов’язані із працевлаштуванням та звільненням на такому ринку та специфічність каналів передавання інформації, які використовуються на ІТ-ринку.

Однак зазначимо, що деякі розробки даної роботи, спрямовані на удосконалення комунікаційних процесів на ринку праці ІТ-галузі, є універсальними, та, відповідно, можуть також використовуватися для удосконалення комунікацій на ринках праці інших галузей.

Підкреслимо також, що управління комунікаціями з позиції держави є специфічною проблемою, яка пов’язана із процесами, що відбуваються на мікро- та на макрорівнях. Крім того, державні органи влади, як правило, не розробляють окремих методів (моделей) управління певними аспектами діяльності галузі (галузей) [29; 149]. Державні органи влади формують загальну політику для управління галузями. Частиною такої державної політики може бути ринок праці або комунікаційний процес певного ринку, у випадку, якщо останнє сприяє підвищенню ефективності функціонування галузі (ринку) в цілому. Відповідно, управління комунікаційним процесом ринку праці ІТ-галузі є тільки аспектом управління певною галуззю народного господарстві, яка спрямована на покращення функціонування всієї ІТ-галузі. Отже, управління комунікаційною політикою може бути тільки частиною (складовою) загальної політики управління галуззю.

У другому розділі даної роботи продемонстровано, що підвищення ефективності комунікаційних процесів сприяє зростанню ефективності ринку праці ІТ-галузі та, відповідно, ІТ-галузі в цілому.

Виходячи із аналізу практики функціонування ринку праці ІТ-галузі України, можна зробити висновок, що така модель повинна бути спрямована як на розвиток системи управління комунікаціями на ринку праці ІТ-галузі, так і на вирішення проблем певної галузі народного господарства в цілому.

Слід також підкреслити, що згідно з [241; 245, с.21], модель управління певним економічним явищем чи процесом повинна розроблятися за двома напрямками, а саме: вирішення проблем, які виникають у певному економічному явищі чи процесі та формування можливостей розвитку певного явища або процесу.

Виходячи із зазначеного, формування моделі управління комунікаціями на ринку праці ІТ-галузі доцільно розбити на дві частини, саме:

– побудова моделі вирішення проблем, які виникають у комунікаційній системі ринку праці ІТ-галузі;

– побудова алгоритму формування заходів щодо розвитку комунікаційної системи ринку праці ІТ-галузі.

Слід підкреслити, що як вирішення проблем щодо комунікаційної системи ринку праці, так і формування програми розвитку комунікаційної системи ринку праці є частинами державної політики удосконалення функціонування ринку праці зокрема, та ІТ-галузі в цілому.

І першу, і другу частини моделі управління комунікаціями на ринку праці ІТ-галузі доцільно здійснювати із врахуванням того, що вирішення проблем, які виникають у комунікаційній системі певного ринку, так і об’єкти розвитку комунікаційної системи, можуть знаходитися на макро- і на мікрорівні.

Наприклад, проблеми в комунікаціях на ринку праці ІТ-галузі можуть виникати при передаванні інформації від державних органів влади до ринку, а також при здійснені обміну інформацією між учасниками комунікаційної системи ІТ-галузі. Такі проблеми потребуватимуть різних підходів щодо їх

вирішення, а також різних органів державної влади, які можуть їх реалізовувати.

Виходячи із зазначеного вище, на першому етапі даного дослідження сформована модель управління комунікаціями на ринку праці ІТ-галузі, яка спрямована на вирішення проблем, що виникають у таких процесах.

Модель управління комунікаційним процесом на ринку праці в економіці України реалізується за такою послідовністю:

– аналізування та ідентифікація можливих проблем, які виникають на ринку праці в економіці України, які пов’язані із комунікаційними процесами, що виникають на такому ринку;

– класифікація проблеми в комунікаційному процесі ринку праці за рівнем виникнення;

– формування методів, які спрямовані на регулювання проблем, які виникають на макро- та на мікрорівнях;

– формування державної політики в сфері управління комунікаціями на ринку праці;

– формування державної політики в сфері управління ринком праці;

– формування державної політики щодо підвищення ефективності функціонування конкретного ринку (в даному дослідженні ІТ-ринку).

Одночасно, така послідовність може мати ряд прихованих взаємозв’язків та потребує графічного представлення. Відповідно, на рис. 3.2 представлено модель управління комунікаційним процесом на ринку праці в економіці України ІТ-галузі в контексті вирішення проблем. Нижче представлений опис кожного із етапів моделі управління комунікаційним процесом на ринку праці в економіці України ІТ-галузі в контексті вирішення проблем.

На першому етапі моделі (рис. 3.2) здійснюється ідентифікація основних проблем комунікацій на ринку праці, а також шляхів їх вирішення.

Слід зазначити, що ідентифікацію проблем, які виникають у комунікаціях ринку праці ІТ-галузі, можна здійснити за допомогою набору показників.

Рис. 3.2. **Модель управління комунікаційним процесом на ринку праці в економіці України ІТ-галузі в контексті вирішення проблем**

Джерело: розробка автора на основі аналізування [10 166; 184; 215; 213; 219; 221]

Як було зазначено вище, проблеми в комунікаціях ринку праці можуть виникати як на мікро, так і на макрорівнях. Відповідно, доцільною є розробка системи показників, які дозволять ідентифікувати проблеми комунікаційної системи ринку праці, що виникають на макро і на мікро рівнях.

На основі дослідження літературних джерел з питань функціонування ринку праці [23; 24; 26; 33; 45], комунікаційних процесів [171; 107; 225; 245] та державного регулювання [61; 62; 134; 144; 145; 135; 147; 166; 184] в табл. 3.1

представлена система показників для ідентифікації проблем у комунікаційних процесах ринку праці ІТ-галузі.

Таблиця 3.1

Система показників макро- та мікросередовища, для ідентифікації проблем в комунікаційній системі ринку праці ІТ-галузі

Показники, які можуть використовуватися для ідентифікації проблем на макрорівні	**Показники, які можуть використовуватися для ідентифікації проблем на мікрорівні**
• чисельність працівників зайнятих на ринку праці ІТ-галузі; • рівень безробіття в ІТ-галузі; • обсяг наданих послуг в ІТ-галузі; • наявність шумів при передаванні інформації від державних органів влади до підприємств-учасників ІТ-ринку (якого типу шуми); • наявність шумів при передаванні інформації від державних органів влади до працівників, які здійснюють пошук роботи на ІТ-ринку (якого типу шуми); • наявність баз даних щодо обміну інформацію про наявні вакансії, а також про працівників, які здійснюють пошук роботи; • чисельність працевлаштованих через Державну службу зайнятості України.	• швидкість пошуку роботи потенційним працівником; • швидкість заповнення вакантної посади в ІТ-компанії; • швидкість пошуку роботи за посередництвом Державної служби зайнятості України; • швидкість заповнення вакантної посади за посередництвом Державної служби зайнятості України.

*Джерело: розробка автора на основі аналізування [*12*; 14; 18; 19; 20; 23; 24; 26; 33; 45; 61; 62; 134; 144; 145; 135; 147]*

Нижче представлено детальний опис показників макро- та мікрорівня (табл. 3.1), які пропонується використовувати для ідентифікації проблем, які можуть виникати в комунікаціях ринку праці ІТ-галузі.

Чисельність працівників зайнятих на ринку праці ІТ-галузі може використовуватися в якості непрямого показника ефективності комунікацій на ринку праці ІТ-галузі. Наприклад, у випадку якщо існує кореляційний зв’язок помірної сили (0.3-0.5) [208, с.53] між розвитком комунікаційних каналів в ІТ-галузі та кількістю працевлаштованих в ІТ-галузі, то можна зробити висновок, про те, що рівень розвитку комунікацій є одним із важливих факторів збільшення кількості працюючих на ІТ-ринку та, відповідно, інтенсифікації розвитку ринку в цілому.

Слід також підкреслити, що такий показник доцільно розглядати в динаміці, тобто чи відбувається зростання чисельності працюючих з плином часу, а також на скільки змінилися квартальні показники чисельності працюючих, порівняно із аналогічним періодом попереднього року.

Рівень безробіття може бути одним із показників, який дозволяє аналізувати наскільки комунікації є ефективними з токи зору активізації функціонування ринку праці ІТ-галузі. Слід підкреслити, що застосування такого показника можливе лише при дотриманні ряду умов, а саме:

– існує кореляційна залежність між рівнем (якістю) комунікацій на ринку праці та рівнем безробіття в галузі. Останнє означає, що рівень розвитку комунікацій на ринку праці обернено впливає на рівень безробіття в галузі. Зважаючи на те, що рівень безробіття визначається значною кількістю факторів, можна припустити, що коефіцієнт кореляції між рівнем розвитку комунікацій на ринку праці ІТ-галузі та рівнем безробіття в галузі повинен бути в районі 0.3-0.5, що відображає наявність помірного зв’язку [Фещур, с.53];

– існує кореляційна залежність між обсягом наданих ІТ-послуг та рівнем безробіття. Така залежність повинна бути оберненою, а коефіцієнт кореляції бути в районі 0.3-0.5, оскільки обсяг наданих ІТ-послуг визначається широким колом факторів, які включають не тільки рівень безробіття.

Обсяг наданих ІТ-послуг може використовуватися в якості індикатора ефективності комунікацій на ринку праці в економці України, оскільки цей показник відображає інтегральну ефективність галузі. Такий показник може використовуватися в якості показника ефективності комунікацій на ринку праці ІТ-галузі у випадку наявності опосередкованої (через рівень безробіття або чисельність працевлаштованих в ІТ-галузі) кореляційної залежності між рівнем (якістю) комунікацій на ІТ-ринку та обсягом наданих ІТ-послуг.

Показник наявності шумів при передаванні інформації від державних органів влади до підприємств-учасників ІТ-ринку дозволяє перевірити чи доходить інформація про рішення державних органів влади щодо регулювання ІТ-галузі, в цілому, та її ринку праці зокрема, до учасників ІТ-ринку. Слід

підкреслити, що отримати інформацію про такий показник можна шляхом проведення анкетування серед учасників ІТ-ринку. Такий показник доцільно розглядати в динаміці, відповідно опитування доцільно проводити регулярно (наприклад, один раз в рік або один раз в квартал).

Оцінювання такого показника може бути здійснене двома методами, а саме:

- зазначений показник може бути Dummy-змінною, тобто наявність шумів можна оцінити «1», а їх відсутність «0»;
- оцінювання такого показника може здійснюватися із застосуванням експертної процедури, тобто респондентам для відповіді на питання пропонується шкала в межах від «1» до «5» із кроком «1». З врахуванням точок шкали респонденти мають змогу дати відповіді на питання про рівень шумів при комунікуванні між державою та суб’єктами ринку праці ІТ-галузі.

У випадку, якщо шуми при передаванні інформації виявлені, то в анкеті доцільно поставити запитання про причини виникнення таких шумів та про їх види.

Показник «наявності шумів при передаванні інформації від державних органів влади до працівників, які здійснюють пошук роботи на ІТ-ринку» доцільно використовувати для виявлення факту та причин не доходження інформації щодо регулювання ринку праці до працівників, які на ньому працюють. Як і у випадку попереднього показника, оцінювання даного показника доцільно здійснювати із використанням анкетування. Принципи розрахунку показника «наявності шумів при передаванні інформації від державних органів влади до працівників, які здійснюють пошук роботи на ІТ-ринку (якого типу шуми)», є аналогічними до попереднього показника.

Показник «наявності баз даних щодо обміну інформацію про наявні вакансії, а також про працівників, які здійснюють пошук роботи (якого типу бази даних)», є важливим з точки зору можливостей держави непрямим чином регулювати ринок праці певної галузі. Слід зазначити, що на даному етапі розвиток бази даних є важливим засобом обміну інформацією, який можна

розглядати як канал передавання інформації та як посередник у передаванні інформації до потенційного отримувача. Такий показник є Dummy-змінною, тобто відповідь на нього може бути «0» або «1». Одночасно, шляхом анкетування можна виявити чи наявні бази даних є достатньо ефективними з точки зору інтенсифікації функціонування ринку праці певної галузі (в даному випадку ІТ).

Чисельність працевлаштованих через Державну службу зайнятості України є важливим показником з точки зору відображення того, чи державний орган влади ефективно виконує свою посередницьку функцію, яка полягає в передаванні інформації щодо наявних вакантних посад під підприємств учасників ІТ-галузі до працівників, які здійснюють пошук роботи. Наприклад, аналізуючи бази даних Державної служби зайнятості України, можна зробити висновок про те, що вони існують. Одночасно наявність таких баз даних не забезпечує всього спектру посередницьких функцій, пов’язаних із швидким працевлаштування тимчасово безробітних.

Показники для ідентифікації проблем у комунікаційній системі ринку праці ІТ-галузі на мікрорівні перш за все пов’язані із швидкістю передаванням інформації.

Показник «швидкості пошуку роботи потенційним працівником» дозволяє оцінити період від звільнення із займаної посади до знаходження нового місця праці. Доступ до інформації може бути ключовим фактором знаходження нового місця праці. Слід зазначити, що середньогалузеві значення такого показника можуть суттєво різнитися. Зокрема, в ІТ-галузі значення такого показника є вищим порівняно із традиційними галузями економіки. Для конкретної галузі зазначений показник доцільно аналізувати в динаміці. Оцінювання даного показника доцільно здійснювати шляхом анкетування працівників певної конкретної галузі економіки.

Показник «швидкість заповнення вакантної посади в ІТ-компанії» є аналогом попереднього показника, який дозволяє аналізувати період часу, необхідний для заповнення відповідної посади. Розрахунки такого показника

доцільно здійснювати в динаміці, що дасть змогу виявити тенденцію в зміні такого показника. Оцінювання значень такого показника здійснюється шляхом анкетування підприємств-учасників ІТ-ринку.

На мікрорівні для державних органів влади також важливим є аналіз ефективності послуг Державної служби зайнятості України, які надаються на ринку праці. Для аналіз ефективності таких послуг доцільно використовувати показники «швидкість пошуку роботи за посередництвом Державної служби зайнятості України» та «швидкість заповнення вакантної посади за посередництвом Державної служби зайнятості України». Зазначені показники доцільно розглядати в динаміці. Їхню оцінку можна здійснювати шляхом анкетування тимчасово безробітних, які реєструються в Державній службі зайнятості України, та підприємств-учасників ІТ-ринку, які поширюють інформацію про вакансії через таку державну установу.

Після здійснення ідентифікації проблем доцільно розглянути рівень виникнення таких проблем, тобто чи проблеми виникають на макро- чи на мікрорівнях (рис. 3.2).

До проблем комунікацій, які виникають на макрорівні можна віднести шуми в комунікаціях, які виникають при передаванні інформації від державних органів влади до ринку, а також макро- проблеми, які є наслідком неефективного функціонування комунікаційних процесів на ринку праці. Наприклад, різке зростання безробіття може бути спричинене неефективними комунікаційними процесами на ринку праці. Вони можуть бути пов’язаними із макроаспектами функціонування ринку праці, низькою ефективністю взаємодії Державної служби зайнятості України із ринком тощо. Як правило держава може реагувати на виникнення таких проблем шляхом прямого регулювання відхилень, які виникають при комунікуванні між державою (державними органами влади) та суб’єктами комунікаційної системи ринку праці певної галузі.

Одночасно, проблеми, які виникають на мікрорівні, перш за все пов’язані із передаванням інформації між суб’єктами комунікаційного процесу. Такими

проблемами можуть бути проблеми, пов’язані із тривали періодом передаванням інформації про відкриті вакансії або про наявність працівників із певним набором компетенцій. Державні органи влади не мають змоги вирішувати такі проблеми шляхом застосування прямих регуляторних заходів. Однак держава має змогу застосовувати методи, які формують умови для вирішення зазначених проблем.

Наступним етапом реалізації моделі, яка відображена на рис. 3.2, є вибір та застосування методів, котрі спрямовані на вирішення проблем, що ідентифіковані на попередньому етапі.

Відповідно, в табл. 3.2 представлена матриця методів, які можуть застосовуватися для усунення проблем, що виникають у комунікаціях на макро- та на мікрорівнях. Слід підкреслити, що формування матриці методів державного регулювання для усунення проблем у комунікаційній системі ринку праці здійснювалися з позицій неолібералізму та кейнсіанства [29, с.17].

Неолібералізм (монетаризм) [120] передбачає невтручання держави в економічні процеси. Методи державного регулювання, які застосовуються в теорії монетаризму в основному спрямовані на формування умов, при яких певний ринок (в даному випадку ринок праці) буде ефективно працювати.

Одночасно, інституціоналізм (кейнсіанство) передбачає забезпечення ефективного втручання в економіку шляхом жорсткого державного регулювання.

Зазначені теорії суперечать одна одній. Однак, у [120] зазначається, що такі теорії можуть доповнювати одна одну. Зокрема, в період криз доцільно застосовувати кейнсіанство, а в період розквіту − монетаризм.

Виходячи із таких підходів, у випадку виникнення криз (проблем) у комунікаційній системі ринку праці на макро- та на мікрорівнях рекомендується застосовувати методи державного регулювання, які базуються на кейнсіанських ідеях. Зокрема, вирішення проблем, які виникають у комунікаційній системі ринку праці може бути здійснене шляхом застосовування адміністративних методи. Так, для розвитку комунікацій на

макро- та на мікрорівнях ми рекомендуємо застосувати економічні та правові методи, тобто такі, які спрямовані на формування ефективних умов для реалізації комунікацій та для ефективного функціонування ринку праці.

Таблиця 3.2

Матриця вибору методів регулювання комунікацій на ринку праці ІТ-галузі України

Види методів державного управління	**Проблеми та напрямки розвитку комунікацій на макрорівні**		**Проблеми та напрямки розвитку комунікаційна мікрорівні**	
	Напрямок розвитку комунікацій, який має макроекономічний ефект	**Проблема, яка виникає на макрорівні**	**Напрямок розвитку комунікацій, який має мікроекономічний ефект**	**Проблема, яка виникає на мікрорівні**
За сферою впливу				
Загальні методи державного управління	+		+	
Селективні методи державного управління	+	+	+	+
За природою дії				
Адміністративні методи державного управління		+		
Правові методи державного управління	+	+	+	+
Економічні методи державного управління	+		+	+
За характером дії				
Прямі	+	+		
Непрямі			+	+
За змістом дії				
Стимулюючі	+		+	
Стримуючі		+		+

Примітка: + - доцільність застосування методу

Джерело: розробка автора на основі аналізування [10; 29; 52; 53; 120]

У матриці вибору методів регулювання комунікацій на ринку праці в економіці України в ІТ-галузі (табл. 3.2), представлені підходи до вибору методу державного регулювання в залежності від рівня виникнення проблеми, а також рівня напрямку розвитку (макро- та мікрорівень).

На основі аналізу літературних джерел [10; 29; 52; 53; 120] та практики функціонування ринку праці економіки України можна зробити висновок, що для вирішення проблем, що виникають у комунікаційному процесі ринку праці як на макро, так і на мікрорівнях в основному використовується селективні методи, оскільки комунікації та ринок праці ІТ-галузі є тільки елементами економіки країни.

Одночасно дослідження практики функціонування ринку праці ІТ-галузі дозволяє зробити висновок, що для вирішення проблем на макрорівні в основному доцільно застосовувати адміністративні та правові методи, оскільки саме такі методи перш за все спрямовані на усунення проблем, що виникають при обміні інформацією між державним сектором та ІТ-ринком.

Слід також підкреслити, що в основному для вирішення проблем на макрорівні доцільно використовувати методи прямої дії. Застосування методів прямої дії пояснюється можливістю держави напряму змінювати ситуацію при комунікаціях із ІТ-галуззю шляхом безпосереднього впливу на канали передавання інформації або на суб’єктів передавання та отримання інформації.

Для вирішення проблем на макрорівні державні органи влади можуть застосовувати як стимулюючі, так і стримуючі методи. Наприклад, розвиток каналів передавання інформації можна розглядати як стимулюючий метод. В той час як заборона кадровим агенціям брати платежі за свої послуги можна розглядати як стримуючий правовий або адміністративний метод державного регулювання.

Аналіз практики роботи державних органів України та ринку праці ІТ-галузі дозволяє зробити висновок, що вирішення проблем у комунікаціях на мікрорівні державні органи влади в основному використовують економічні та правові методи державного регулювання. Слід підкреслити, що на мікрорівні

державні органи влади в основному не мають змоги впливати на діяльність суб'єктів комунікаційного процесу. Державні органи влади мають тільки змогу формувати умови передавання інформації щодо працевлаштування шляхом прийняття відповідних регулюючих законодавчих актів та формування таких умов, при яких суб'єктам комунікаційного процесу буде вигідно діяти так, щоб останнє приносило економічний та соціальний ефект для держави.

Одночасно, на мікрорівні регулювання процесів передавання інформації в основному здійснюється шляхом застосування методів непрямої дії. Наприклад, державні органи влади мають змогу стимулювати процеси передавання інформації на мікрорівні шлях заохочення створення вакансій певного виду для працівників, працюють на конкретному ринку. Застосування такого методу буде мати економічний та правовий характер, оскільки з одного боку формуються правові підстави для розробки бази даних вакансій та правників, а з другого − вплив такої бази даних має економічний характер, оскільки сприяє прискоренню процесів передавання інформації щодо вакансій та компетенцій працівників та, відповідно кращому функціонування ринку праці.

Аналіз практики функціонування ринку праці ІТ-галузі показав, що для коректування комунікацій на ринку праці ІТ-галузі державні органи влади в основному застосовують стимулюючі методи державного регулювання

Слід також підкреслити, що методи державного регулювання, прийняті для коректування проблем на макрорівні, можуть мати непрямий вплив на проблеми в комунікаціях, які виникають на мікрорівні та на методи державного регулювання, які використовуються для регулювання проблем на мікрорівні.

Важливо зазначити, що для вирішення конкретної проблеми, яка виникає як на макро-, так і на мікрорівнях доцільно застосовувати алгоритм, який наведений на рис. 1.15.

Застосування методів державного регулювання на макро- та на мікрорівнях дозволять створити систему заходів для вирішення проблеми в комунікаційних процесах на ринку праці в економіці України.

На першому етапі моделі управління комунікаційним процесом на ринку праці в економіці України ІТ-галузі в контексті розвитку комунікаційних процесів ринку праці доцільно сформувати принципи державного управління (рис. 3.3).

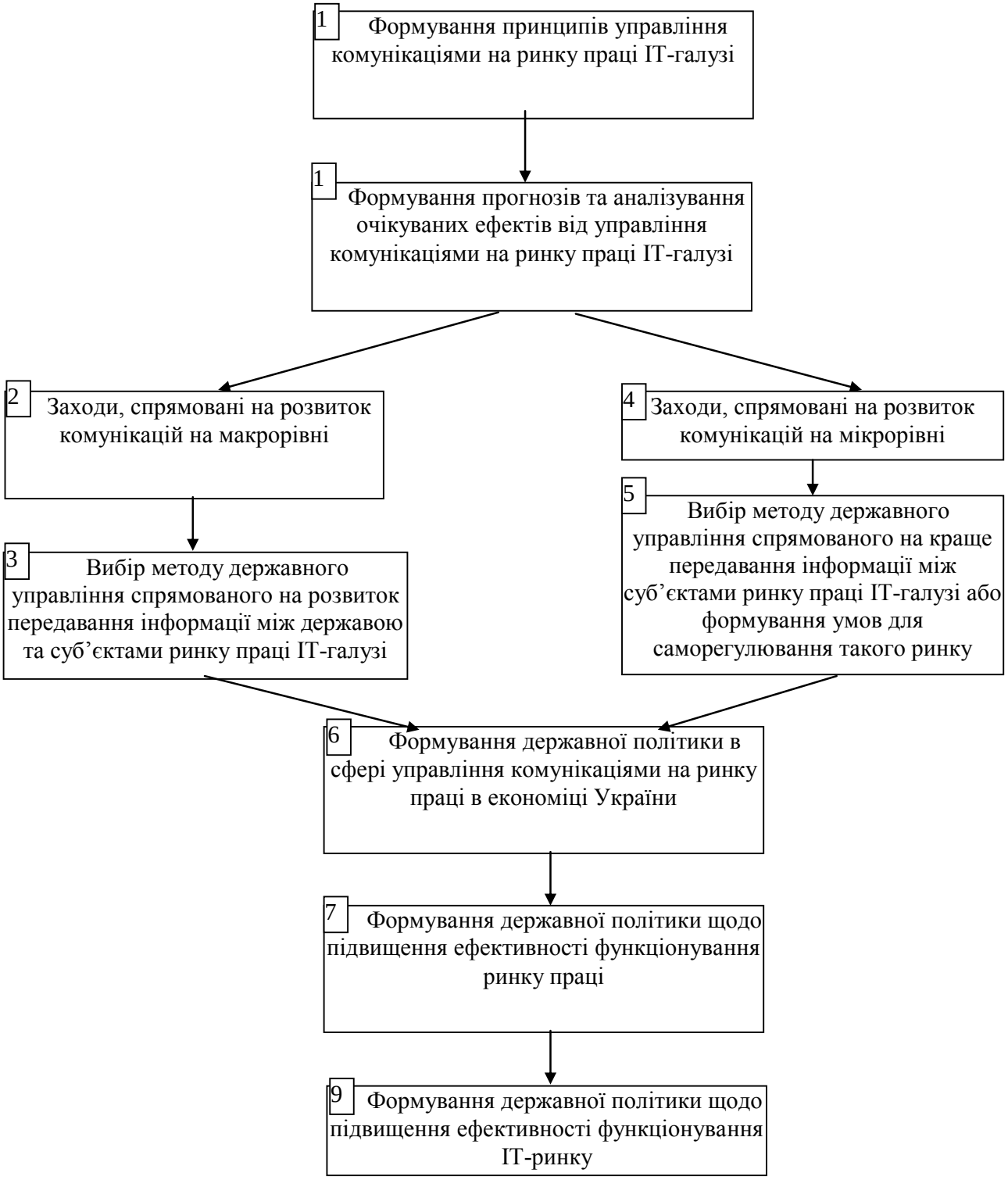

Рис. 3.3. **Модель управління комунікаційним процесом на ринку праці в ІТ-галузі України в контексті розвитку комунікаційних процесів**

Джерело: розробка автора на основі аналізування [10 166; 184; 215; 213; 219; 221]

Зазначені принципи повинні, перш за все, спрямовуватися на соціально-економічний розвиток галузі, інноваційний розвиток галузі та формування оптимальних умов для розвитку особистості на ІТ ринку. Формуванню принципів державного управління комунікаціями ринку праці присвячений другий підрозділ даного розділу роботи.

Наступним кроком після формування принципів управління комунікація на ринку праці є розробка прогнозів та передбачення очікуваних ефектів, яких хочуть досягнути державні органи влади від реалізації державної політики. Слід підкреслити, що реалізація державної політики може вести до отримання ефектів як на макро-, так і мікрорівні. В основному досягнення макроефекту на першому етапі в подальшому веде до мікроефектів на наступних етапах і навпаки, отримання мікроефектів у подальшому трансформується в макро ефект. Наприклад, заходи державного регулювання, спрямовані на зменшення безробіття, можуть бути реалізовані через прискорення процесів пошуку роботи на мікрорівні, які є результатом швидшого обміну інформацією.

Очікувані результати (ефекти) впливають на вибір методу державного регулювання, що застосовується для їх досягнення. Вибір методу державного регулювання пропонується здійснювати із використанням матриці вибору методів регулювання комунікацій на ринку праці (табл. 3.2).

У випадку, якщо державні органи влади очікують отримання макроефекту, то вони в основному будуть використовувати методи прямої дії, оскільки об’єкти впливу є безпосередньо залежними від державних органів влади. Крім того, розвиток певних аспектів комунікаційних процесів передбачає відмову від адміністративних методів та надання переваги правовим та економічним методам державного регулювання.

Підкреслимо також, що вивчення літературних джерел з питань державного управління [10; 166; 184; 215; 213; 219; 221; 182] показало перевагу в умовах сучасної ліберальної економіки щодо використання економічних та правових методів, порівняно із адміністративними, при формуванні політики розвитку певного економічного явища чи процесу на макро- та мікрорівнях.

Відповідно, для формування підходів щодо регулювання комунікацій ринку праці ІТ-галузі доцільно використовувати саме такі методи (табл. 3.2).

Вивчення практики функціонування ринку праці показало, що при реалізації державної політики розвитку на макро- та на макрорівнях рівнях доцільним є застосування саме стимулюючих методів, що дозволить забезпечити стимулювання розвитку комунікацій ринку праці, на якому вони відбуваються та ринок праці ІТ-галузі.

На наступному етапі моделі управління комунікаційним процесом на ринку праці в ІТ-галузі України в контексті розвитку комунікаційних процесів (рис. 3.3) вибрані методи державного управління стають частиною державної політики щодо розвитку ринку праці та галузі в цілому.

В контексті наведеного в даному розділі можна зробити висновок, що вирішення проблем, які виникають на макро- та мікрорівнях, доцільно застосовувати модель управління (рис. 3.2), а для формування заходів, спрямованих на розвиток комунікацій на ринку праці економіки України, доцільно застосовувати модель, наведену на рис. 3.3. Відповідно, наступні підрозділи даної роботи будуть спрямовані на розвиток комунікацій на макро- та на мікрорівнях. Крім того, буде проаналізовано макро- та мікроефект від заходів, які спрямовані на розвиток комунікацій.

Виходячи із зазначеного, в другому підрозділі даного розділу будуть проаналізовані напрямки удосконалення комунікаційних процесів між державними органами влади та суб’єктами таких процесів на ринку праці ІТ-галузі. Слід підкреслити, що таке удосконалення фактично стосується макрорівня, оскільки комунікації, на які вони спрямовані, відбуваються між державою та групою соціально-економічних суб’єктів, а саме групою працівників, ІТ-підприємств, ВНЗ тощо. Результатом застосування заходів на макрорівні можуть бути мікроефекти, які також будуть проаналізовані в наступному підрозділі даної роботи.

В третьому підрозділі даної роботи будуть запропоновані підходи до удосконалення комунікаційних процесів на мікрорівні. Фактично, такі заходи

спрямовані на підвищення ефективності комунікаційних процесів, що відбуваються між суб'єктами комунікаційної системи ринку праці ІТ-галузі. Результатом застосування заходів на мікрорівні можуть бути макроефекти, які будуть проаналізовані в третьому підрозділі даного розділу.

3.2. Удосконалення комунікаційного процесу між державою та приватним сектором

У другому розділі та підрозділі 3.1 даної роботи на рис. 3.4 представлено послідовність формування заходів, які спрямовані на удосконалення комунікацій між державою та суб'єктами комунікаційної системи ринку праці ІТ-галузі.

Першим етапом послідовності, яка наведена на рис. 3.4, є аналіз державних органів влади, які формують та реалізують заходи, спрямовані на удосконалення комунікаційних процесів на ринку праці в економіці України на макрорівні.

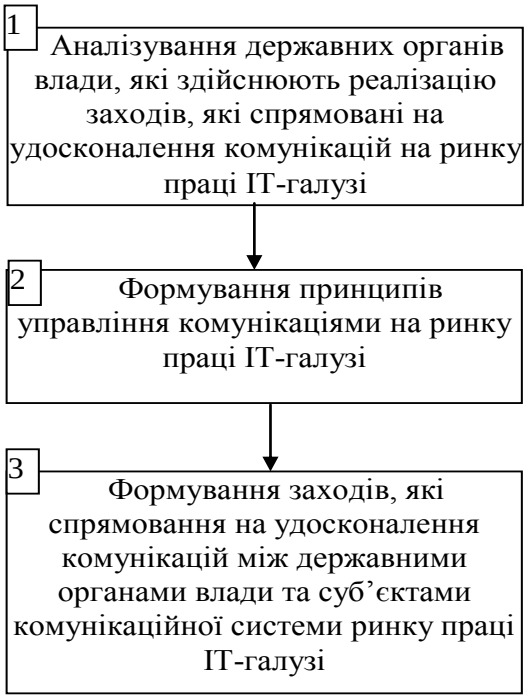

Рис. 3.4. **Послідовність формування заходів, які спрямовані на удосконалення комунікацій між державними органами влади та суб'єктами комунікаційної системи ринку праці ІТ-галузі**

Джерело: розробка автора на основі аналізування [10; 166; 184; 215; 213; 219; 221]

Аналіз практики роботи ринку праці ІТ-галузі показав, що комунікації між державою та суб'єктами комунікаційною системи ринку праці ведуться через такі державні органи влади:

– Міністерство соціальної політики України;
– Державна служба зайнятості України;
– Львівський регіональний центр зайнятості;
– Міністерство освіти і науки України.

Оскільки досліджуваний процес управління спрямований на об'єкт дослідження (комунікаційна система), який належить до ринку праці, то можна зробити висновок, що основними органами, які реалізують управління комунікаціями на такому ринку (суб'єкти управління), є Міністерство соціальної політики України та Державна служба зайнятості України.

Міністерство соціальної політики України формує стратегічні напрямки управління ринком праці та, відповідно, комунікаціями на такому ринку.

Щодо ринку праці, то Міністерство соціальної політики України, зокрема, формує умови успішного працевлаштування безробітних, формує політику зовнішньої трудової міграції, бере участь у розробці стандартів професійно-технічної освіти, у підвищенні якості та конкурентоспроможності робочої сили, формує напрямки розвитку соціального діалогу, складає річні соціальні звіти тощо [141].

Державна служба зайнятості України є ключовим органом реалізації державної політики на ринку праці ІТ-галузі [48] і, зокрема, стратегічних пріоритетів, які розробляються Міністерством соціальної політики України. На сайті цього державного органу розміщена інформація щодо послуг, які надаються цим органом влади, які включають послуги щодо працевлаштування, консультаційні послуги, послуги щодо перепідготовки персоналу тощо. В контексті даного дослідження слід зазначити, що за рішенням Міністерства соціальної політики України був створений Інтернет-портал «Труд» [76], спрямований на електронний пошук роботи та розміщення інформації про наявні вакансії на ринку. Слід підкреслити, що на сьогодні, пошук на такому

сайті не є структурованим та не дає повної інформації про компетенції пошукувачів роботи. Крім того, такий сайт не є структурованим за галузями економіки.

Із зазначеного можна зробити висновок, що, незважаючи на широкий спектр послуг, який надається Державною службою зайнятості України, не всі з них забезпечують достатньо високий рівень реалізації, який ставиться перед Державною службою зайнятості України. Крім того, деякі із послуг не забезпечують можливості використання он-лайн технологій, що є ключовим на даному етапі розвитку багатьох ринків, і, зокрема, ІТ-галузі. Наприклад, здійснення перепідготовки здійснюється тільки на певному фактичному підприємстві. Можливість навчання он-лайн не передбачена.

На обласному рівні реалізацію політики зайнятості та подолання безробіття реалізує Львівський регіональний центр зайнятості. Зазначений державний орган надає послуги Державної служби зайнятості України для жителів та підприємств Львова та Львівської області.

Слід підкреслити, що аналіз діяльності Міністерства соціальної політики України, Державної служби зайнятості України та Львівського обласного центру зайнятості показав також відсутність ефективних систем зворотного зв’язку, який згідно з [117], є необхідним елементом ефективних комунікацій. На сьогодні система зворотного зв’язку забезпечена тільки в Львівському обласному центрі зайнятості і зводиться до прийому громадян керівниками центру в певні години роботи.

Міністерство освіти і науки України через державні вищі навчальні заклади України здійснює постачання фахівців на ринок праці економіки України. Незважаючи на високий рівень фахівців, зокрема в ІТ-галузі, зберігається розрив між компетенціями (знаннями, вміннями, навичками), які набуваються студентами вищих навчальних закладів України та вимогами ринку праці. Відповідно, для ефективного постачання фахівців державні вищі навчальні заклади України повинні активно комунікувати із іншими суб’єктами ринку праці (працівниками та роботодавцями), щоб удосконалити свої

навчальні програми підготовки фахівців. Налагодження таких комунікацій сприятиме підвищенню якості навчальних програм та, відповідно, сприятиме підвищенню конкурентоспроможності випускників вищих навчальних закладів України.

На основі аналізу діяльності органів державної влади, які здійснюють управління та комунікування із ринком праці можна сформувати принципи реалізації управління комунікаціями на ринку праці ІТ-галузі. Слід зазначити, що вивчення наукової літератури з питань державного управління [10 166; 184; 215; 213; 219; 221], управління ринком праці [12; 14; 18; 19; 20; 23; 24; 26; 33; 45], управління комунікаційними процесами [171; 107; 225; 245] дозволило зазначити, що принципи реалізації управління комунікаціями на ринку праці ІТ-галузі на сьогодні не розроблені. Формування таких принципів сприятиме:

– чіткому встановленню цілей управління;

– структурованому та логічному застосуванню методів державного регулювання при управлінні комунікаціями на ринку праці ІТ-галузі;

– розумінню та прогнозуванню наслідків (мікро- та макроефектів) впровадження методів державного регулювання при управлінні комунікаціями на ринку праці ІТ-галузі.

Вивчення літературних джерел з проблем державного регулювання економіки [10; 29; 52; 53; 54; 61; 62; 134; 207] дозволяє зробити висновок, що формування принципів управління комунікаціями на ринку праці в економіці України доцільно базувати на функціях державного управління економікою. Такий підхід дозволить забезпечити максимально ефективну реалізацію функцій держави в процесів управління комунікаціями на ринку праці ІТ-галузі.

У літературних джерелах [207] виділено такі функції державного регулювання економіки:

– цільова;

– стимулююча;

– нормативна

– коригуюча;

– соціальна;

– безпосереднє управління державним сектором економіки;

– контролююча.

Відповідно, нижче представлено формування принципів управління комунікаціями на ринку праці ІТ-галузі, виходячи із наведених вище функцій державного управління економікою.

Згідно з [207], цільова функція передбачає формування цілей та напрямків розвитку економіки. В контексті зазначеного слід підкреслити, що управління комунікаціями на ринку праці ІТ-галузі повинно бути спрямованим на досягнення основних цілей розвитку економіки України. Таким чином результатом застосування методів державного управління щодо комунікаційних процесів має бути мінімізація безробіття в державі та забезпечення ефективного використання фінансових ресурсів. Аналізування літературних джерел [207] та вивчення ринку праці ІТ-галузі дозволило сформувати такі принципи управління комунікаціями, спрямовані на реалізацію цільової функції:

– забезпечення максимального рівня зайнятості населення на певному ринку (в даному випадку на ІТ-ринку). Такий принцип передбачає виконання державою своєї соціальної функції, а саме: забезпечення кожного індивіда працездатного віку робочим місцем;

– забезпечення мінімального рівня витрат на утримання безробітних та на працевлаштування безробітних індивідів при одночасному дотриманні попереднього принципу, спрямованого на мінімізацію безробіття в ІТ-галузі. Такий принцип дозволить забезпечити державним органам влади економію коштів при виконанні соціальної функції.

Стимулююча функція держави передбачає спрямування розвитку соціально-економічних процесів на ринку в бажаному для держави та суспільства напрямку [207]. Слід підкреслити, що, виходячи із цільової функції, бажаними напрямками для держави є мінімізація безробіття та оптимальне

використання фінансових ресурсів. Стимулювання комунікацій на ринку праці ІТ-галузі буде одним із факторів досягнення таких напрямків. Отже, принципами управління комунікаціями для реалізації стимулюючої функції будуть:

– забезпечення максимально ефективного обміну інформацією між учасниками ринку праці ІТ-галузі з метою максимально швидкого працевлаштування непрацюючих індивідів. Дотримання такого принципу сприятиме кращій поінформованості учасників ринку праці щодо працівників та їх компетенцій, а також сприятиме легшому пошуку вільних вакансій на ринку. Відповідно, зазначений принцип стимулюватиме зниження безробіття в галузі та мінімізації витрат держави на утримання безробітних;

– забезпечення мінімальної тривалості часу для перебування в статусі безробітного спеціалістів сфери ІТ та для знаходження нового робочого місця на ІТ-ринку. Дотримання такого принципи дозволить, з одного боку, знизити безробіття, а з іншого − забезпечить економію держави на виплаті допомоги по безробіттю;

– забезпечення появи на ринку працівників із компетенціями, які дозволяють брати участь в інноваційних проектах найвищої категорії складності. Слід підкреслити, що на сьогодні однією із ключових характеристик держави, яка забезпечує її швидкий розвиток, є інноваційність економіки. Фактором успішної реалізація інноваційних проектів є наявність працівників із специфічними компетенціями, які здатні працювати із специфічним обладнанням та користуватися сучасним програмним забезпеченням. Відповідно, комунікації на ринку праці економіки України повинні також сприяти появі фахівців із компетенціями, які дозволяють реалізовувати інноваційні проекти;

Нормативна функція держави передбачає формування правил гри щодо учасників ринкової економіки [207]. Фактично, реалізація такої функції пов’язана із формуванням законодавчої бази для організації роботи на певному

ринку. Виконання нормативної функції державою дозволяє виділити такі принципи управління комунікаціями на ринку праці ІТ-галузі:

– формування можливостей для безперешкодного доступу до інформації щодо вакансій та вільної робочої сили. Забезпечення реалізації такого принципу пов’язано із формуванням законодавчих можливостей для розробки та доступу до каналів передавання інформації і, зокрема, до баз даних, в яких відображена інформація про законодавчі акти, які регулюють ринок праці та до баз даних, в яких представлена інформація про вакансії та про працівників ІТ-галузі;

– регулювання процесів пов’язаних із передаванням інформації щодо вільних вакансій та персональної інформації про працівників. Зокрема, останнє пов’язане із удосконаленням чинного законодавства, яке регулює обробку персональних даних працівників ІТ-галузі.

Коригуюча функція держави пов’язана із коригуванням відхилень, які виникають між бажаним напрямком державної політики та тим, який реалізується на сьогодні [207]. Крім того, коригуюча функція держави може бути спрямована на регулювання розподілу ресурсів між учасниками ринку. В контексті удосконалення комунікаційних процесів на ринку праці забезпечення реалізацій коригуючої функції може бути забезпечене через такі принципи:

– уникнення відхилень у змісті повідомлень, які передається від державних органів влади до учасників комунікаційного процесу ринку праці. Останнє означає забезпечення коректної роботи каналів передавання інформації. Зокрема, шляхом підвищення відповідальності за правильність змісту інформації, яка розміщується на інформаційних ресурсах державних органів влади;

– уникнення недобросовісного використання інформації певними суб’єктами комунікаційної системи ринку праці. Наприклад, для усунення некоректного та соціально несправедливого використання інформації кадровими агенціями держава в особі Верховної Ради України заборонила останнім брати плату за свої послуги з індивідів, які здійснюють пошук роботи.

Соціальна функція держави пов’язана із забезпеченням соціального захисту, соціальних гарантій та справедливим розподілом доходів [207]. Відповідно, принцип управління комунікаціями на ринку праці ІТ-галузі, спрямований на реалізацію такої функції, повинен формувати передумови для соціальної відповідальності державним органів влади перед учасниками комунікаційної системи ринку праці ІТ-галузі та полягати в:

– забезпеченні можливостей для працевлаштування працівників ІТ-галузі із врахуванням їхніх здібностей та бажань шляхом інформування про найбільш підходящі вакансії на ринку праці. Дотримання такого принципу означає, що недостатньо забезпечити індивіда робочим місцем, важливо зробити це так, щоб найкраще врахувати його здібності, компетенції та бажання. Це також сприятиме як працевлаштуванню індивіда, так і найбільш ефективному виконанню ним своїх функцій.

Управління державним сектором економіки перш за все пов’язане із регулюванням секторів економіки, які належать державі [207]. Слід підкреслити, що в контексті управління комунікаційною системою ринку праці таким сектором економіки є державні вищі навчальні заклади України. Відповідно, принцип управління комунікаціями на ринку праці ІТ-галузі повинен бути спрямованим саме на вищі навчальні заклади України та полягати в:

– забезпеченні участі державних вищих навчальних закладів України, які мають ІТ-спеціальності, у формуванні програм перепідготовки фахівців на ринку праці ІТ-галузі. Дотримання такого принципу сприятиме отриманню кращих напрацювань державних вищих навчальних закладів України в сфері підготовки ІТ-фахівців;

– забезпеченні обміну інформацією щодо компетенцій працівників підприємств ІТ-галузі та результатів знань, які отримують студенти ІТ спеціальностей між підприємствами ІТ-галузі і працівниками ІТ-галузі та державними вищими навчальними закладами України. Реалізація такого принципу забезпечить удосконалення навчальних програм ІТ-спеціальностей

державних вищих навчальних закладів України шляхом включення в них вимог, які виставляються роботодавцями до індивідів при працевлаштуванні.

Контролююча функція держави реалізується через державний нагляд за дотриманням чинного законодавства України. При реалізації управління комунікаціями на ринку праці ІТ-галузі реалізація такої функції може бути забезпечене через дотримання відповідного принципу:

– забезпечення зворотного зв'язку між державними органами влади та суб'єктами комунікаційної системи ринку праці. Зміст такого принципу полягає у налагодженні відповідних форм зворотного зв'язку при передаванні інформації від державних органів влади до суб'єктів комунікаційної системи ринку праці та при застосуванні методів державного регулювання на ринку праці ІТ-галузі.

Узагальнення принципів реалізації управління комунікаціями на ринку праці ІТ-галузі наведено в табл. 3.3.

Слід підкреслити, що при формуванні принципів управління комунікаціями на ринку праці ІТ-галузі в даній роботі ми керувалися принципами соціально-економічної ефективності. Останнє означає досягнення балансу між економічними інтересами держави та її соціальним розвитком.

Використання принципів управління комунікаціями на ринку праці ІТ-галузі (табл. 3.3) дозволяє сформувати заходи, спрямовані на удосконалення комунікацій між державними органами влади та суб'єктами комунікаційної системи ринку праці.

Підкреслимо, що формування заходів, спрямованих на удосконалення обміну інформацією між державою та приватним сектором, потребує виділення отримувачів (суб'єктів обміну інформацією) та безпосередньо заходів, спрямованих на удосконалення комунікаційних процесів на ринку праці ІТ-галузі.

Суб'єктів комунікаційного процесу ринку праці ІТ-галузі, які отримують інформацію від державних органів влади доцільно розділити на такі категорії, відповідно до комунікаційної системи ринку праці (рис. 1.14):

Таблиця 3.3

Принципи управління комунікаціями на ринку праці ІТ-галузі за функціями державного управління

Функції державного управління	Принципи управління комунікаціями на ринку праці ІТ-галузі
Цільова	• забезпечення максимального рівня зайнятості населення на ІТ-ринку; • забезпечення мінімального рівня витрат на утримання безробітних та на працевлаштування безробітних індивідів
Стимулююча	• забезпечення максимально ефективного обміну інформацією між учасниками ринку праці ІТ-галузі; • забезпечення появи на ринку працівників із компетенціями, які дозволяють брати участь в інноваційних проектах
Нормативна	• формування можливостей для безперешкодного доступу до інформації щодо вакансій та вільної робочої сили; • регулювання процесів пов’язаних із передаванням інформації щодо вільних вакансій та персональної інформації про працівників
Коригуюча	• уникнення відхилень у змісті повідомлень, які передається від державних органів влади; • уникнення недобросовісного використання інформації певними суб’єктами комунікаційної системи ринку праці
Соціальна	• забезпечення можливостей для працевлаштування працівників ІТ-галузі із врахуванням їхніх здібностей та бажань
Управління державним сектором економіки	• забезпечення участі вищих навчальних закладів України у формуванні програм перепідготовки фахівців • забезпечення обміну інформацією щодо компетенцій працівників підприємств ІТ-галузі та результатів знань отриманих в університетах
Контролююча	• забезпечення зворотного зв’язку між державними ми органами влади та суб’єктами комунікаційної системи ринку праці

Джерело: розробка автора на основі аналізування [29; 52; 53; 213; 219; 221 207]

– підприємства-учасники ІТ-ринку, які є роботодавцями;

– працівники, які працюють на ІТ-компанії;

– індивіди, які здійснюють пошук роботи на ІТ-ринку;

– кадрові агенції;

– рекрутингові агенції;

– вищі навчальні заклади, які здійснюють підготовку фахівців для ІТ-ринку.

Удосконалення комунікацій макрорівні може здійснюватися як у контексті удосконалення процесу передавання інформації, так і в контексті змісту інформаційних повідомлень, які передаються від держави до зазначених суб'єктів і навпаки (у випадку передавання інформації у зворотному напрямку).

Для працівників, які здійснюють пошук роботи на ІТ-ринку, перепідготовка може бути проведена шляхом формування нових комунікаційних можливостей для її здійснення.

Слід зазначити, що на сьогодні значна кількість молодих людей, а також досвідчених працівників, які звільнені з роботи через скорочення штатів, потребує перепідготовки або додаткової підготовки для успішного знаходження місця праці в сучасних умовах [48].

Для вирішення такої проблеми доцільно застосувати форму підготовки, яка потребує найменших витрат, а також дозволяє використовувати сучасні технології, що вже саме пособі є формою підготовки. Вивчення міжнародної практики перепідготовки спеціалістів (і зокрема, Латвійських роботодавців) [137] дозволило запропонувати форму перепідготовки фахівців, яка не буде енергозатратною для держави та дозволить забезпечити максимальний результат у найкоротший проміжок часу. Такою формою перепідготовки фахівців є запровадження можливостей для проходження віртуальної практики. Слід підкреслити, що сама пособі віртуальна практика є каналом передавання інформації, оскільки в ній інтегрований досвід ІТ-підприємств та навчальні програми вищих навчальних закладів. Віртуальна практика може проходити за схемою, яка представлена на рис. 3.5.

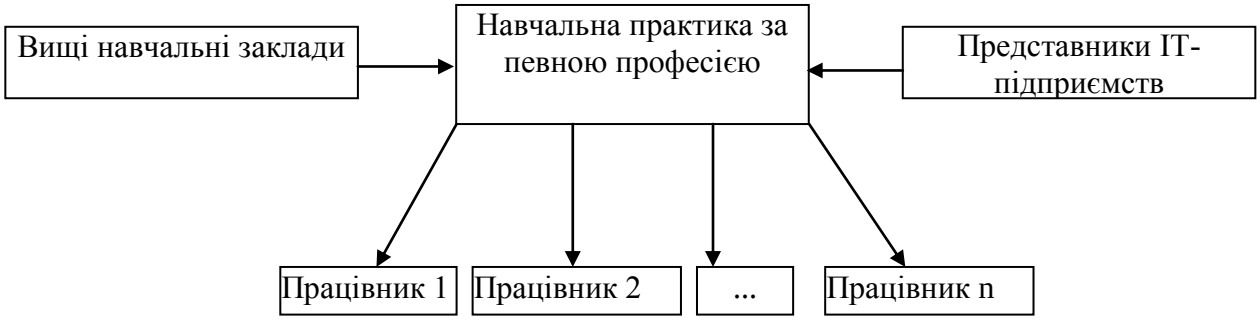

Рис. 3.5. **Структура віртуальної навчальної практики за певною дисципліною**

Джерело: розробка автора на основі вивчення міжнародного досвіду [48]

Слід підкреслити, що ІТ-підприємства та вищі навчальні заклади, які формують навчальні програми, можна трактувати як передавачів інформації, в той час як працівників, які проходять перепідготовку, можна вважати отримувачами інформації.

Віртуальну практику в ІТ-професіях доцільно запровадити за двома напрямками, а саме:

– освітній аспект;

– тестувальний аспект.

Освітній аспект передбачає навчання (перепідготовку) певних професій он-лайн. У той час як тестувальний аспект передбачає аналіз того, наскільки проведене он-лайн навчання було ефективним. Для участі у віртуальній практиці он-лайн доцільно залучати працівників, які тимчасово не працюють, зареєстровані як безробітні в Державній службі зайнятості України та хочуть здобути нову професію з мінімальною затратою фінансових ресурсів.

Зазначений метод регулювання комунікацій на ринку праці ІТ-галузі можна трактувати як економічний метод державного регулювання, оскільки він знижує безробіття в галузі шляхом формування умов для отримання нової професії.

Підкреслимо, що макроефектом від запровадження віртуальної практики є зниження безробіття в ІТ-галузі. Одночасно, мікроефект віртуальної практики проявляється в забезпеченні індивідів, які проходять перепідготовку новим робочим місцем.

Аналіз ринку праці ІТ-галузі показав, що на сьогодні однією із проблем його функціонування є відсутність компетенцій, які пов’язані із маркетингом персоналу.

Згідно з [24], маркетинг персоналу − це сфера діяльності, яка пов’язана із доведенням потенційного працівника до споживача, в даному випадку підприємства, яке має потребу в компетенціях першого. Фактично, така діяльність пов’язана із продажом потенційним працівником, кадровою або

рейтинговою агенцією знань, вмінь, навичок та особистих характеристик працівника певному підприємству.

Дослідження ринку праці ІТ-галузі показало, що працівники, кадрові агенції та маркетингові агенції не завжди вміють «продати» компетенції працівника роботодавцям. В результаті сповільнюється пошук робочого місця, підвищується безробіття та зростають витрати на безробіття.

Відповідно, державні органи влади мають змогу впливати на вирішення таких проблем шляхом формування каналу для передавання інформації, через який спеціалісти навчатимуть зацікавлених суб'єктів маркетингу персоналу.

Такий канал передавання інформації може бути організований обласними осередками Державної служби зайнятості України у вигляді семінарів, на яких інформація щодо маркетингу персоналу буде передаватися спеціалістами, які мають відповідні компетенції (представники вищих навчальних закладів України та кадрових і рекрутингових агенцій, що мають високий рівень компетенцій в такій сфері). Цільовою аудиторією семінарів з питань маркетингу персоналу можуть бути індивіди, які здійснюють пошук роботи, а також представники рекрутингових та кадрових агенцій. Темою семінарів можуть бути теоретико-прикладні засади маркетингу персоналу. Слід підкреслити, що для збільшення цільової аудиторії важливою є організація таких семінарів он-лайн.

Підкреслимо, що макроефектом від запровадження проведення семінарів щодо маркетингу персоналу є збільшення обізнаності суб'єктів ринку праці про можливості продавати компетенції працівників. Відповідно, мікроефектом - є формування індивідуальних вмінь та навичок продавати свої компетенції.

Вивчення функціонування ринку праці ІТ-галузі України дозволяє запропонувати заходи, спрямовані на удосконалення комунікаційного процесу між державними органами влади, вищими навчальними закладами та іншими суб'єктами комунікаційної системи в контексті удосконалення функціонування ринку праці ІТ-галузі. Зазначений напрямок передбачає інформування вищих навчальних закладів України щодо компетенцій працівників, які необхідні для

успішного працевлаштування на ринку праці. Слід підкреслити, що на сьогодні навчальні програми в основному формуються без участі представників роботодавців. Деякі спроби змінити ситуацію здійснювалися в окремих вищих навчальних закладах України. Однак, на державному рівні така практика не набула широкої практики та належної державної підтримки. Для усунення такого недоліку пропонується формування комітету аналізу відповідності компетенцій, які закладені в навчальних програмах, вимогам ринку праці. В зазначений комітет пропонується включити представників таких соціально-економічних суб'єктів: Державної служби зайнятості України [48], Міністерства освіти і науки України [140], підприємств ІТ-галузі, працівників ІТ-галузі та вищих навчальних закладів України.

Інформаційні потоки між державними органами влади, вищими навчальними закладами, підприємствами ІТ-галузі та працівниками ІТ-галузі доцільно сформувати за схемою, яка наведена на рис. 3.6.

Рис. 3.6. **Інформаційні потоки та потоки трудових ресурсів для формування комітету аналізування відповідності компетенцій, які закладені в навчальних програмах, вимогам ринку праці**

Джерело: розробка автора

Згідно з рис. 3.6 можна зробити висновок, що основною метою існування комітету комунікації є обмін інформацією та її генерування для формування навчальних програм із навчальних дисциплін, в яких включені компетенції необхідні на ринку праці ІТ-галузі. Відповідно, застосування схеми, яка наведена на рис. 3.6, дозволяє згенерувати інформацію, яку можна використати для формування ефективних навчальних програм вищих навчальних закладів України, а саме:

– від Державної служби зайнятості України: агреговану інформацію щодо потреби працівників із певними компетенціями на ринку праці ІТ-галузі, загальну чисельність безробітних із певними знаннями та досвідом. Доцільно, щоб такого типу інформація надавалася як Комітету для аналізу відповідності компетенцій, які закладені в навчальних програмах, вимогам ринку праці, так і Міністерству освіти і науки України;

– під підприємств ІТ-галузі України: інформація про основні компетенції, які необхідні для успішного працевлаштування на ринку праці. Зокрема, саме роботодавці ІТ-ринку мають змогу представити перелік компетенцій, які є ключовими для успішного функціонування ІТ-ринку;

– від працівників ІТ-галузі: про вимоги, які ставлять перед ними роботодавці при працевлаштуванні. Інформація надається з позицій працівників, які пройшли співбесіди та мають досвіду роботи в певних ІТ-підприємствах. Така інформація може формуватися як на основі вивчення специфіки представництва працівників в Комітеті, так і шляхом проведення опитувань серед працівників ІТ-галузі;

– від Міністерства освіти і науки України [140]: інформація щодо державного замовлення та вимоги для ліцензування спеціальностей. Участь представників Міністерства освіти і науки України в комітеті дозволить у подальшому забезпечити формування навчальних програм на засадах компетентнісного підходу, тобто приведе у відповідність результати знань, які отримані в вищих навчальних закладах до компетенцій, які вимагаються сучасними ІТ-підприємствами;

– від вищих навчальних закладів, які дають змогу навчатися на ІТ-спеціальностях: інформація щодо результатів навчання, які на даному етапі отримують студенти. Порівняння фактичних результатів навчання із вимогами щодо компетенцій ІТ-підприємств дасть змогу оптимізувати навчальні програми ІТ-спеціальностей.

Слід підкреслити, що інформація від певної групи соціально-економічних суб'єктів у Комітеті для аналізу відповідності компетенцій, які закладені в навчальних програмах, вимогам ринку праці може формуватися як шляхом фактичного представництва її членів, так і шляхом опитування, яке потім може бути узагальненим у певний звіт.

Реалізація системи заходів щодо покращення навчальних програм дозволить удосконалити процес підготовки ІТ-фахівців у вищих навчальних закладах України та, відповідно, сприятиме кращому функціонуванню ринку праці ІТ-галузі України.

Зазначений метод регулювання комунікацій на ринку праці можна трактувати як економічний метод державного регулювання. Зазначений метод знижує безробіття в галузі шляхом формування навчальних з врахуванням компетентнісного підходу (макроекономічний ефект), що в результаті сприятиме підвищенню конкурентоспроможності випускників на ринку праці ІТ-галузі (мікроекономічний ефект).

Ще одним напрямком удосконалення комунікацій між державними органами влади та суб'єктами комунікаційної системи ринку праці ІТ-галузі є інформування останніх про нормативну базу, яка регулює такий ринок. Слід підкреслити, що важливим аспектом діяльності Міністерства соціальної політики України є інформування суб'єктів ринку праці ІТ-галузі про нормативну базу, яка регулює функціонування такого ринку. На сьогодні, на веб-сайті Міністерства соціальної політики України наявний розділ, в якому відображена нормативна база із соціальної політики. Однак, на даному етапі така база є не структурованою, не сформованою за певною логікою та не дає можливостей пошуку. Для уникнення, зазначених недоліків нами пропонується

формування бази даних регуляторних документів ринку праці України, за суб'єктами комунікаційної системи ринку праці ІТ-галузі. Відповідно, пропонується, щоб база даних регуляторних документів праці ринку праці України містила розділи для працівників, для підприємств ІТ-галузі, для рекрутингових агенцій, кадрових агенцій та вищих навчальних закладів.

Підкреслимо, що мікроефектом від запровадження бази даних регуляторних документів праці ринку праці України є краща поінформованість суб'єктів ринку праці про свої права та обов'язки, яка відповідно, веде до макроефекту, а саме формування соціально відповідального суспільства.

Іншим важливим елементом удосконалення комунікування між державними органами влади та суб'єктами ринку праці є формування ефективної системи зворотного зв'язку на інформаційних порталах державних органів влади, а саме Міністерства соціальної політики України, Державної служби зайнятості України та Львівського обласного центру зайнятості. Запровадження системи зворотного зв'язку забезпечить можливості щодо аналізу реакції представників ринку праці на запровадження законодавчих актів та нововведень, які імплементуються такими державними органами. Слід підкреслити, що, як і у випадку бази даних регуляторних документів, систему зворотного зв'язку доцільно структурувати за суб'єктами ринку праці, а саме за працівниками, індивідами, які здійснюють пошук роботи, підприємствами, рекрутинговими агенціями та кадровими агенцій. Такий підхід забезпечить найвищу ефективність обробки інформації, отриману за системами зворотного зв'язку. Крім того, доцільно, щоб запроваджена система зворотного зв'язку функціонувала он-лайн, що забезпечить її дешевизну та зменшить витрати часу на отримання та обробку інформації.

Підкреслимо, що макроефектом від запровадження системи зворотного зв'язку є можливість державних органів влади аналізувати ефективність своєї політики на ринку праці. Одночасно, мікроефектом від запровадження системи зворотного зв'язку є можливість продемонструвати персональну реакцію певного суб'єкта ринку праці на діяльність державних органів влади.

Узагальнення заходів, які спрямовані на удосконалення комунікацій між державними органами влади та суб'єктами комунікаційної системи ринку праці, представлені в табл. 3.4.

Таблиця 3.4

Заходи спрямовані на удосконалення комунікаційного процесу між державними органами та суб'єктами комунікаційної системи ринку праці ІТ-галузі

№ п/п	Суб'єкти комунікаційної системи ринку праці	Заходи спрямовані на удосконалення комунікаційного процесу
1.	Підприємства-учасники ІТ-ринку, які є роботодавцями	• база даних регуляторних документів праці ІТ-галузі України; • електронна система зворотного зв'язку
2.	Рекрутингові агенції	• база даних регуляторних документів праці ІТ-галузі України; • розвиток компетенцій, пов'язаних із маркетингом персоналу; • система зворотного зв'язку
3.	Кадрові агенції	• база даних регуляторних документів праці ІТ-галузі України; • розвиток компетенцій, пов'язаних із маркетингом персоналу; • система зворотного зв'язку
4.	Працівники, які працюють на ІТ-компанії	• формування можливостей для проходження віртуальної практики з метою перепідготовки або набуття нової професії; • розвиток компетенцій, пов'язаних із маркетингом персоналу; • система зворотного зв'язку
5.	Індивіди, які здійснюють пошук роботи на ІТ-ринку	• формування можливостей для проходження віртуальної практики з метою перепідготовки або набуття нової професії; • система зворотного зв'язку
6.	Вищі навчальні заклади, які здійснюють підготовку фахівців для ІТ-ринку	• комітет для аналізу відповідності компетенцій, які закладені в навчальних програмах, вимогам ринку праці

Джерело: розробка автора

Запровадження заходів, спрямованих на подолання комунікацій між державними органами влади та суб'єктами комунікаційної системи ринку праці (табл. 3.4) сприятиме кращому передаванню інформації та, відповідно, підвищенню ефективності функціонування такого ринку в цілому.

3.3. Подолання комунікаційних бар'єрів на ринку праці

Іншим аспектом розвитку комунікацій ринку праці ІТ-галузі є їх ефективна організація безпосередньо на такому ринку. Такі комунікації можна вважати комунікаціями на мікрорівні. Як було обґрунтовано в підрозділі 3.1, аспект розвитку комунікацій ми базуємо на неоліберальній теорії управління економікою. Відповідно, на мікрорівні держава не може втручатися в комунікаційні процеси, а тільки формувати умови для їх ефективного проходження. Аналіз ринку праці ІТ-галузі показав, що на мікрорівні для забезпечення кращого функціонування ринку праці ключовим питанням є прискорення процесів передавання інформації між учасниками ринку праці ІТ-галузі. Отже, заходи, спрямовані на прискорення комунікацій між суб'єктами ринку праці ІТ-галузі, стимулюватимуть розвиток ринку праці та ІТ-галузі в цілому.

Аналіз діяльності ринку праці ІТ-галузі показав, що прискорення комунікацій на ринку праці ІТ-галузі може бути досягнуто за двома напрямками, а саме:

– розвиток каналів передавання інформації шляхом розвитку технічних можливостей. Даний напрямок передбачає формування нових Інтернет-комунікацій, які сприятимуть розвитку комунікаційних процесів на ринку праці ІТ-галузі;

– розвиток можливостей (засобів) щодо обміну інформацією між учасниками ринку праці. Даний напрямок передбачає формування засобів обміну інформацією про професійні компетенції працівників, які є учасниками ринку праці ІТ-галузі.

Спрогнозувати вплив розвитку Інтернет-комунікацій на розвиток ринку праці ІТ-галузі, зокрема, та на ІТ-ринок в цілому можна за допомогою симультативної моделі оцінювання ефективності комунікаційної системи ринку праці ІТ-галузі (2.10)-(2.12), яка розроблена в другому розділі даної роботи. Прогнозування за симультативною моделлю оцінювання ефективності

комунікаційної системи ринку праці ІТ-галузі доцільно здійснювати за послідовністю, яка представлена на рис. 3.7.

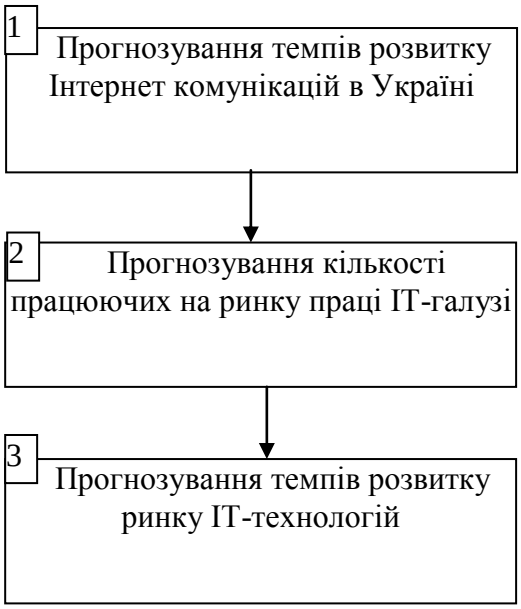

Рис. 3.7. **Послідовність прогнозування за симультативною моделлю оцінювання ефективності комунікаційної системи ринку праці ІТ-галузі**

Джерело: розробка автора

За послідовністю, яка наведена на рис. 3.7, сформуємо прогнози зміни кількості працюючих в ІТ-галузі та зміни темпів розвитку ІТ-галузі в цілому при нормальному (трендовому) розвитку ІТ-галузі, та прогнози, розвитку, у випадку, якщо ІТ-комунікації будуть розвиватися швидшими темпами, порівняно із нормальними.

У табл. 3.5 наведено порівняльні дані розвитку ринку праці ІТ та ІТ-галузі в цілому при нормальному розвитку та при прискореному розвитку Інтернет-комунікацій.

Виходячи з табл. 3.5, розвиток Інтернет комунікацій широкосмугового Інтернету та 3-G Інтернету призведе до активізації комунікаційних процесів на ринку праці ІТ-галузі, зокрема, та самої галузі в цілому. Крім того, з табл. 3.5 можна зробити висновок, що прискорення темпів розвитку Інтернет-комунікацій призведе до прискорення темпів розвитку ІТ-галузі.

Таблиця 3.5

Прогнози темпів розвитку Інтернет-комунікацій та темпів зростання ІТ-галузі, сформовані за моделлю (2.10)-(2.12)

Темпи розвитку Інтернет-комунікацій	Значення темпів розвитку Інтернет-комунікацій	Темпи зростання кількості працюючих	Темпи зростання обсягів виробництва в ІТ-галузі
Нормальний темп зростання Інтернет-комунікацій	20%	7.92%	11.42%
Прискорений темп зростання Інтернет-комунікацій	40%	19.28%	23.27%

Джерело: розрахунки автора

Розвиток можливостей (засобів) щодо обміну інформацією між учасниками ринку праці може бути реалізованим через формування єдиної бази даних працівників та вакансій на ринку праці даної галузі економіки.

Згідно з «Держаною програмою економічного і соціального розвитку України на 2012 рік та основними напрямами розвитку на 2013 і 2014 роки» [47] та Програмою економічних реформ «Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна держава» [164], ІТ-галузь є однією із пріоритетних галузей державного розвитку. Формування єдиної бази даних працівників та вакансій на ринку праці ІТ-галузі є важливим аспектом розвитку такої галузі економіки в цілому. Підкреслимо, сформувати єдину базу даних працівників та вакансій на ринку праці доцільно за принципами, які забезпечать максимальний соціально-економічний ефект від її впровадження.

Аналіз літературних джерел щодо функціонування ринку праці [10; 29; 52; 53; 120] показав, що для забезпечення максимальної ефективності базу даних працівників та вакансій на ринку праці доцільно будувати на засадах компетентнісного підходу.

Слід зазначити, що на сьогодні, немає єдиної бази даних працівників ІТ-галузі, сформованої на засадах компетенцій ні в Державній службі зайнятості України, ні в асоціаціях ІТ-підприємств Львівської області.

На даному етапі діяльності Державна служба зайнятості України [142] користується загальною базою даних, яка сформована перш за все за формальними принципами, а саме: вік, стать, освіта та попередньо займана посада. Одночасно, галузеві бази даних працівників, які здійснюють пошук роботи на сьогодні не сформовані. Останнє означає, що доступ до таких баз, як правило, має тільки Державна служба зайнятості України, яка надає інформацію про наявних на ринку праці потенційних працівників за запитом підприємств або у відповідь на інформацію про вакансію на ІТ-підприємстві. Крім того, існуючі бази даних Державної служба зайнятості України зазвичай не базуються на засадах компетентнісного підходу, який передбачає закладення в базу даних інформації про компетенції працівників.

Так, нижче представлено підходи до формування бази даних на засадах компетентнісного підходу (за видами компетенцій) та інформування про неї потенційних роботодавців. Основні поля бази даних працівників ІТ-галузі можуть бути використані для кращого інформування роботодавців про можливі посади на ринку праці в економіці України.

Згідно з [133], компетенція − це знання чи досвід із специфічної галузі, тобто фактично це коло питань, в яких працівник обізнаний і володіє досвідом для їх вирішення.

Одночасно, згідно з науковою працею [42], компетенція − це взаємопов’язаний набір навичок, знань та характеристик, який формує здатність працівника в певній галузі або сфері виконувати в певний вид діяльності.

Ще одне визначення компетенції представлене в [173], де компетенція визначена як сукупність необхідних для успішної діяльності і виконання поставлених завдань професійних та особистих характеристик, якими володіє індивід.

Компетентісний підхід дув запропонований для формування бази даних працівників, виходячи із міркувань, які представлені нижче.

Слід підкреслити, що компетентнісний підхід дозволяє сформувати базу даних працівників, яка буде вигідною саме для роботодавців, оскільки останні здійснюють прийом на роботу працівників базуючись на їхніх компетенціях. Одночасно, працівники, розміщуючи інформацію в базі даних про свої компетенції, рекламують свою здатність виконувати роботи певного типу. ІТ-галузь є однією з найбільш інноваційних галузей української економіки. Швидке працевлаштування на роботу на такому ринку має особливе значення. База даних працівників ІТ-галузі, сформованої на засадах компетенцій, сприятиме суттєво швидшому передаванню інформації на такому ринку. Відповідно, формування бази даних працівників ІТ-галузі, сформованої на засадах компетенцій, є особливо важливим для саме для ІТ-галузі.

Вибір видів компетенцій, які доцільно закласти в базу даних працівників ІТ-галузі, доцільно здійснити на основі аналізу підходів до класифікації компетенцій працівників підприємств.

У літературних джерелах [20; 32; 133; 146; 167] наведений широкий перелік підходів до класифікації компетенцій працівників підприємств. Зокрема, зазначені автори пропонують класифікувати компетенції за сферою проявлення, за періодичністю застосування, за місцем виникнення, за професійно-особистісними можливостями працівника. Такий підхід запропонований Ю. Рашкевичем [167] на основі вивчення законодавчої бази Європейського Союзу [100] в сфері оцінювання компетенцій працівників вищих навчальних закладів. Він передбачає поділ компетенцій на знання, вміння, навички та особисті характеристики і найбільше відповідає вимогам, які ставляться роботодавцями перед потенційними працівниками.

Згідно з [216], знання це форма систематизації результатів пізнавальної діяльності людини.

Згідно з [216], вміння – це здатність належно виконувати певні дії, заснована на доцільному використанні людиною набутих знань і навиків.

Відповідно до [216], навички – це вміння набуті з досвідом.

Одночасно особисті характеристики в контексті професійної діяльності – це якості характеру певної людини, які дозволяють їй виконувати певну роботу та успішно працювати в колективі [216].

Загальний вигляд бази даних працівників та вакансій на ринку праці ІТ-галузі, сформованої на засадах компетентнісного підходу, представлений у табл. 3.6.

Таблиця 3.6

Витяг із бази даних працівників та вакансій на ринку праці ІТ-галузі, базованої на компетентісному підході

Професія	ПІБ та особисті дані працівника	Досвід	Наявність рекомендацій	Компетенції			
				Знання	Вміння	Навички	Особисті характеристики

Джерело: розробка автора

Порядок формування бази даних працівників та вакансій на ринку праці ІТ-галузі, сформованої на засадах компетентнісного підходу, доцільно здійснювати за такою послідовністю:

– формуванням бази даних безпосередньо займається Державна служба зайнятості України, яка здійснює адміністрування бази даних та її наповнення;

– Державна служба зайнятості України підписує угоди із галузевими ІТ-асоціаціями щодо наповнення бази даних про працівників підприємств;

– підприємства, які є учасниками галузевих асоціацій подають інформацію про працівників (за їх згодою) в базу даних працівників та вакансій на ринку праці ІТ-галузі, сформованої на засадах компетенцій;

– підприємства підписують угоди із своїми працівниками про згоду останніх на обробку своїх персональних даних. Допоки працівник працює на підприємстві в базі даних, наявна тільки анонімна інформація про працівника. У випадку, якщо працівник звільняється і починає працювати на іншому підприємстві статус анонімності зберігається. У випадку, якщо працівник

переходить у статус безробітного, інформація про його особисті дані (ПІБ, рік народження) за його згодою може залишатися анонімною, а може стати доступною для інших учасників бази даних працівників та вакансій на ринку праці ІТ-галузі, сформованої на засадах компетенцій. У випадку збереження анонімності доступ до інформації про працівника має тільки Державна служба зайнятості України. В іншому випадку інформація стає загальнодоступною.

Інформаційне наповнення бази даних працівників та вакансій ІТ-галузі будуть здійснювати такі соціально-економічні суб’єкти:

– Державна служба зайнятості України;

– асоціація представників ІТ-компаній, що підписали відповідну угоду;

– ІТ-компанії України, що підписали відповідну угоду;

– працівники ІТ-компаній шляхом подачі свого резюме при підписанні відповідної згоди на обробку персональних даних.

На рис. 3.8 відображено порядок інформаційного наповнення бази даних працівників та вакансій ІТ-галузі, сформованої на основі компетентнісного підходу.

З рис. 3.8 видно, що база даних працівників та вакансій ІТ-галузі, сформована на основі компетентнісного підходу наповнюється за допомогою прямих та непрямих інформаційних потоків. Прямий інформаційний потік означає, що певний тип інформації напряму вноситься в базу даних працівників та вакансій ІТ-галузі, сформованої на основі компетентнісного підходу. Наприклад, підприємства ІТ-галузі, Державна служба зайнятості України, галузеві асоціації напряму вносять інформацію про вакансії та про працівників і їх компетенції. В той час як працівники вносять інформацію про себе в базу даних працівників та вакансій ІТ-галузі, сформовану на основі компетентнісного підходу через зазначених вище соціально-економічних суб’єктів.

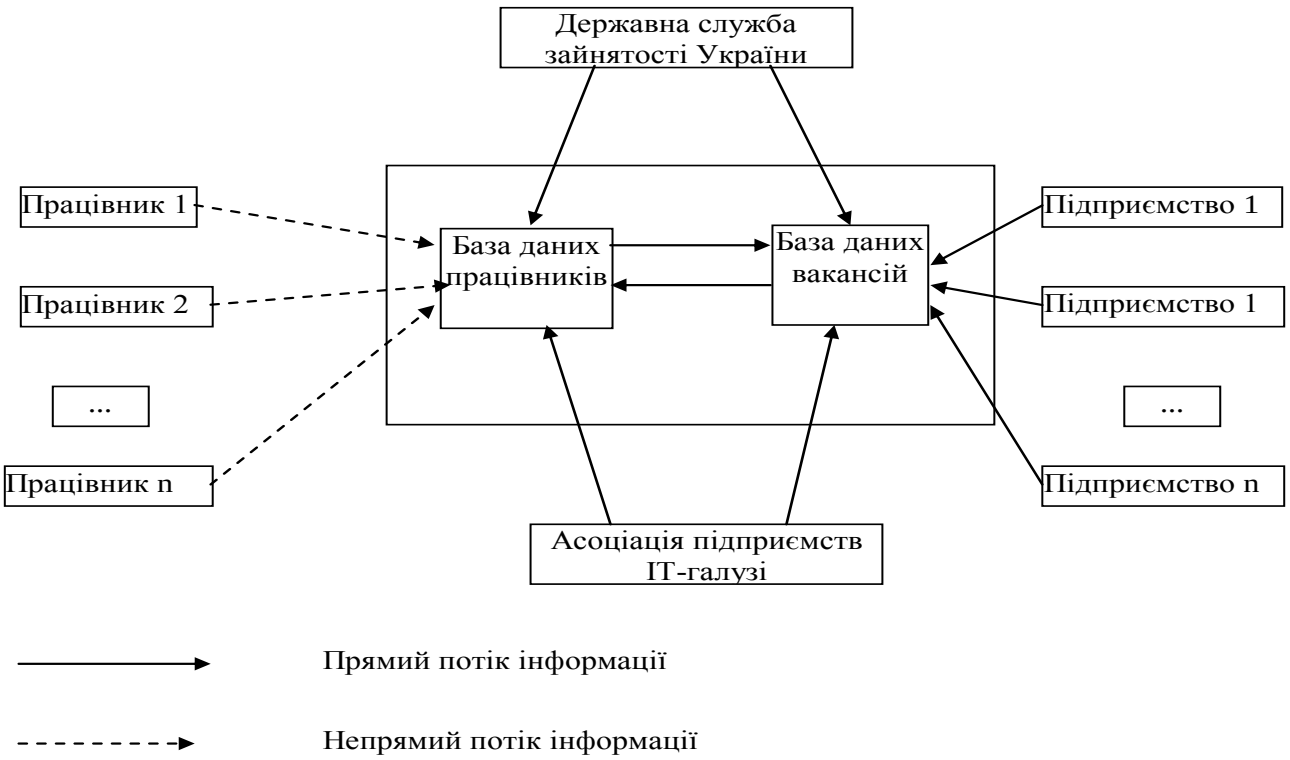

Рис. 3.8. **Інформаційне наповнення бази даних працівників та вакансій ІТ-галузі, сформованої на основі компетентнісного підходу**

Джерело: розробка автора

Структура управління базою даних працівників ІТ-галузі за видами компетенцій, наведена на рис. 3.9.

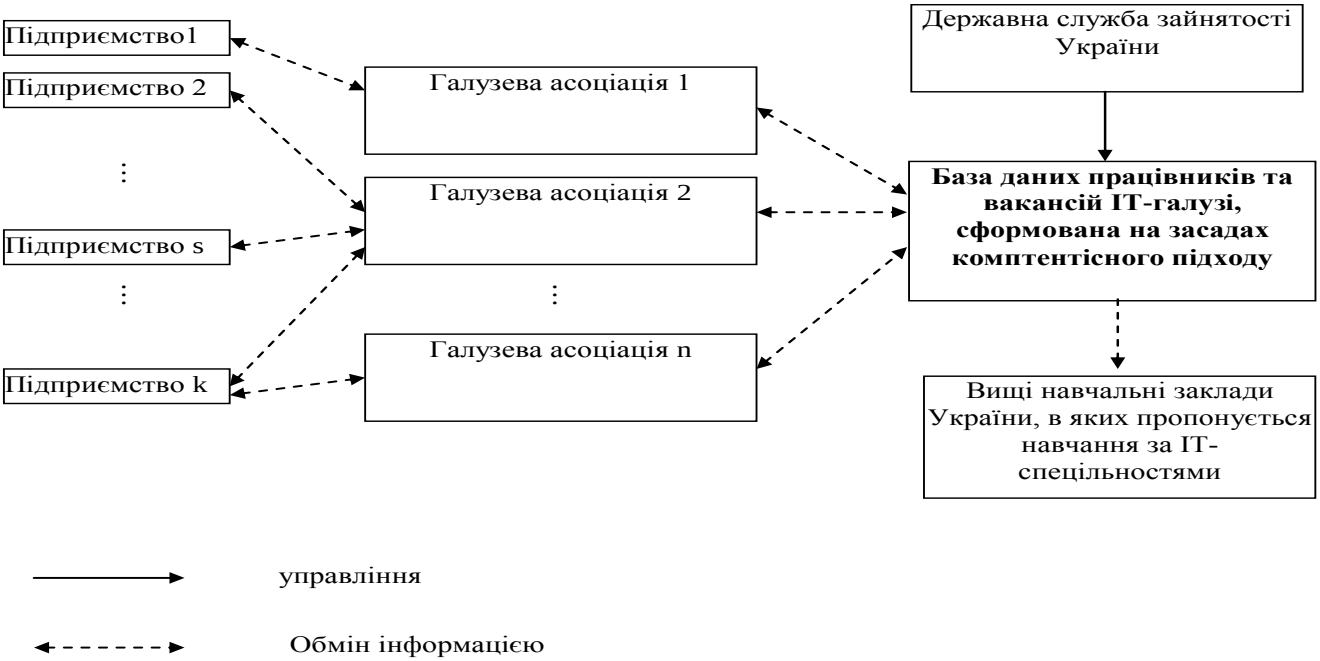

Рис. 3.9. **Структура управління базою даних працівників ІТ-галузі, сформованої на основі компетентнісного підходу**

Джерело: розробка автора

Виходячи з наведеного, до бази даних працівників та вакансій на ринку праці ІТ-галузі, сформованої на засадах компетентнісного підходу надаються різні рівні доступу, а саме:

Рівень 1. Доступ Державної служби зайнятості України. Державна служба зайнятості України має повний доступ до бази даних працівників та вакансій ІТ-галузі, сформованої на засадах компетентнісного підходу, а також може вносити зміни в неї.

Рівень 2. Доступ Асоціації ІТ-компаній та ІТ-підприємств, які членами асоціації. Такі соціально-економічні суб'єкти мають доступ до всіх даних індивідів, які на даний момент часу є безробітними, а також анонімний доступ до інформації про компетенції працюючих працівників ІТ-підприємств.

Рівень 3. Доступ потенційних працівників, які здійснюють пошук вакантних посад на ринку ІТ-галузі. Такі соціально-економічні суб'єкти мають доступ до інформації про всі вакансії в ІТ-компаніях, які на відповідний момент часу наявні на ринку.

Для ефективної роботи бази даних працівників та вакансій на ринку праці ІТ-галузі, сформованої на засадах компетенцій, доцільно, щоб члени асоціацій підприємств, які беруть участь у її формуванні, мали ряд обов'язків, а саме:

– інформування Державної служби зайнятості про працевлаштування на роботу працівника в своїй компанії;

– інформування про появу нових вакансій для обробки інформації в базі даних вакансій та працівників підприємств ІТ-галузі, заснованої на компетентнісному підході;

– заключення угод із новими працівниками ІТ-підприємств про дозвіл на обробку персональних даних зі сторони останніх.

Для залучення працівників у таку базу даних доцільно скласти анкету, яка дозволить сформувати специфічну інформацію, необхідну для наповнення бази даних. Зазначену анкету доцільно складати із залученням представників підприємств суб'єктів ІТ-галузі, які розроблять перелік знань, вмінь, навичок та

особистих характеристик, які на сьогодні є найбільш затребуваними на ІТ-ринку.

Ключові показники соціально-економічної ефективності бази даних працівників та вакансій ІТ-галузі, з точки зору стимулювання розвитку ринку праці на ринку праці ІТ-галузі, є такими:

– відсоток працівників, які знайшли роботу внаслідок доступу до бази даних. Такий показник дозволить розраховувати частку індивідів, які знайшли роботу через базу даних працівників та вакансій ІТ-галузі, сформованої на засадах компетентнісного підходу, в загальній чисельності індивідів, які шукають роботу в ІТ-секторі через Державну службу зайнятості України ;

– кількість доступів до бази даних. Такий показник дозволить аналізувати ефективність бази даних шляхом розрахунку кількості доступів до неї. Важливо підкреслити, що фіксацію доступу до бази даних доцільно здійснювати із врахуванням рівнів доступу, які описані вище. Останнє дозволить враховувати тип соціально-економічного суб’єкта, який здійснив доступ до бази даних;

– відсоток вакансій, закритих внаслідок доступу до бази даних працівників та вакансій ІТ-галузі, сформованої на засадах компетентнісного підходу. Такий показник дозволяє знайти частку вакансій, закритих внаслідок доступу до бази даних у загальній кількості вакансій, відкритих на підприємствах ІТ-галузі;

– обсяг коштів Держаної служби зайнятості України та Державного бюджету України, які вдалось зекономити внаслідок знаходження роботи через базу даних працівників та вакансій ІТ-галузі, сформованої на засадах компетентнісного підходу. Слід підкреслити, що такий показник може складатися із двох частин, а саме: фактичної економії Державної служби зайнятості України внаслідок відсутності потреби обслуговувати безробітних, звільнених із ІТ-підприємств, що знайшли роботу через таку базу даних та економія Державного бюджету України через відсутність потреби виплачувати

допомогу по безробіттю, у зв’язку із знаходженням роботи через сформовану базу даних;

– кількість працівників, які залучені до реалізації інноваційних проектів в ІТ-сфері, через базу даних працівників та вакансій на ІТ-галузі, сформованої на засадах компетентнісного підходу. Залучення працівників із відповідними компетенціями до реалізації інноваційних проектів є важливим соціально-економічним результатом застосування бази даних працівників та вакансій ІТ-галузі, сформованої на засадах компетентнісного підходу. Слід підкреслити, що ІТ-підприємства мають змогу шукати працівників із специфічними знаннями, навичками та вміннями саме через застосування компетентнісного підходу до формування бази даних.

База даних працівників та вакансій на ринку праці ІТ-галузі, сформованої на засадах компетентнісного підходу, має такі переваги для підприємств учасників ІТ-ринку:

– можливість знайти працівників для вакантних посад із відповідними компетенціями (знаннями, вміннями, навичками, досвідом та особистими характеристиками). Як зазначено в розділі 1 даної роботи пошук працівників на вакантні посади часто здійснюється через кадрові та рейтингові агенції. Запровадження бази даних працівників та вакансій на ринку праці ІТ-галузі, сформованої на основі компетентнісного підходу дозволяє уникнути посередницької ланки та, відповідно, прискорити пошук працівників для відповідних робіт.

– можливість отримати швидкий доступ до інформації про здатність виконувати потенційними працівниками певні види робіт. У випадку рішення підприємств ІТ-галузі впроваджувати інноваційний проект однією із перешкод для ефективної реалізації такого рішення є наявність працівників із відповідними видами компетенцій. Наявність доступу в підприємства до бази даних працівників ІТ-галузі, сформованої на основі компетентнісного підходу дозволить прийняти коректне рішення щодо можливості розпочати інноваційний проект.

Аналіз практики роботи ринку праці ІТ-галузі України дозволив виділити такі переваги впровадження бази даних працівників та вакансій на ринку праці ІТ-галузі, сформованої на засадах компетентнісного підходу для працівників ІТ-сектору:

– можливість публікувати інформацію про свої компетенції за певними параметрами (в даній ситуації компетенціями) та розраховувати на те, що така інформація буде доведена до потенційного роботодавця, який насправді зацікавлений у працевлаштуванні працівника із певними специфічними компетенціями;

– можливість отримувати швидку інформацію про вакансії, які виникають на ІТ-ринку. Доступ до інформації про наявні вакансії, які представлені в державній службі зайнятості України із врахуванням специфічного набору компетенцій, які є в працівників, що здійснюють пошук роботи.

Аналіз практики роботи ринку праці ІТ-галузі України, а також функцій та послуг, які надаються Державною службою зайнятості України [48], дозволив виділити переваги впровадження бази даних працівників та вакансій на ринку праці ІТ-галузі, сформованої на засадах компетентнісного підходу для Державної служби зайнятості України:

– зниження навантаження на працівників Державної служби зайнятості України, у зв’язку із зменшенням кількості документів, які подаються в організацію на обробку. Наявність потужного засобу обміну інформацією, який не потребує постійної участі працівників у його функціонуванні сприятиме зменшенню кількості робіт, які виконуватимуться працівниками Державної служби зайнятості України. Останнє, зокрема, буде відображатися в скороченні кількості заяв на отримання допомоги по безробіттю у зв’язку із знаходженням робочого місця, зниженні кількості заяв на реєстрацію на біржі праці, зниженню витрат на проведення семінарів та тренінгів, які проводяться для безробітних, у зв’язку із скороченням їх чисельності тощо;

– зниження витрат на функціонування Державної служби зайнятості України. Слід підкреслити, що скорочення витрат на функціонування Державної служби зайнятості України не є самоціллю бази даних працівників та вакансій на ринку праці ІТ-галузі, сформованої на засадах компетентнісного підходу. Однак, наявність такого фактора є додатковою перевагою цієї бази даних.

Дослідження практики роботи ринку праці ІТ-галузі України дозволило виділити переваги впровадження бази даних працівників та вакансій на ринку праці ІТ-галузі, сформованої на засадах компетентнісного підходу для вищих навчальних закладів України:

– можливість адаптувати навчальні програми із врахуванням наявних компетенцій працівників, які працюють на ІТ-ринку, а також вимог до претендентів на наявні вакансії на такому ринку. Слід зазначити, що фактичні компетенції можуть суттєво відрізнятися від результатів навчання у ВНЗ. В такій ситуації наявність бази даних працівників та вакансій на ринку праці ІТ-галузі, сформованої на засадах компетентнісного підходу дозволить підвищити рівень співпадіння між компетенціями, які потребуються на ІТ-ринку та результатами навчання, які має випускник ВНЗ;

– можливість формування нових спеціальностей у вищих навчальних закладах України із врахуванням вимог до спеціалістів, які наявні на ринку праці ІТ-ринку. З врахуванням вимог, що наводяться до претендентів на займані посади, ІТ-підприємствами та фактичними компетенціями працівників ІТ-галузі можуть формуватися нові навчальні програми для студентів, які бажають навчатися на ІТ-спеціальностях.

Від впровадження бази даних працівників та вакансій на ринку праці ІТ-галузі, сформованої на засадах компетентнісного підходу, втрачають тільки посередники, які працюють на ринку праці, а саме кадрові та рекрутингові агенції. Метою таких організацій є отримання прибутку. Відповідно, їхні втрати від впровадження бази даних працівників ІТ-галузі, сформованої на основі компетентнісного підходу, можуть бути компенсованими шляхом

переорієнтації на роботу на інші ринки праці інших галузей, де виконання посередницьких функцій є більш важливим з точки зору ефективного функціонування ринку.

Слід зазначити, що першочерговим завданням впровадження бази даних працівників та вакансій на ринку праці ІТ-галузі, сформованої на засадах компетентнісного підходу, є підвищення ефективності управління ринком праці в цілому та комунікаціями на такому ринку, зокрема, зі сторони держави. При реалізації певного проекту державні органи влади повинні керуватися як факторами економічної ефективності так соціальними факторами [207]. Фактори економічної ефективності передбачають забезпечення найкращого результату при мінімальних затратах.

Одночасно, соціальні фактори передбачають наявність певного соціального результату (покращення життя людей) у результаті впровадження певного проекту [207]. Аналіз практики роботи ринку праці ІТ-галузі України та вивчення послуг та функцій Державної служби зайнятості України дозволив виділити ряд соціально-економічних переваги впровадження бази даних компетенцій працівників підприємств ІТ-галузі України для держави, а саме:

– зниження рівня безробіття. Впровадження бази даних працівників та вакансій на ринку праці ІТ-галузі, сформованої на засадах компетентнісного підходу буде сприяти підвищенню швидкості обміну інформацією між учасниками ІТ-ринку та, відповідно, сприятиме зниженню безробіття в цій галузі зокрема та у всій країні загалом;

– створення додаткових робочих місць за рахунок інтенсифікації процесів передавання інформації. Доступ до інформації щодо компетенцій працівників підприємств, досвіду їх роботи та особистих характеристик дозволить підприємствам ІТ-ринку створювати додаткові робочі місця при наявності інформації про можливі наявні компетенції ІТ-ринку. Слід зазначити, що одним із факторів, який обмежує інноваційність українських підприємств є відсутність інформації про наявність працівників зі специфічними кваліфікаціями, які здатні виконувати роботу необхідну для реалізації

інноваційних проектів. Наявність інформації про компетенції працівників ІТ-галузі сприятиме створенню робочих місць, діяльність яких спрямована на реалізацію інноваційних проектів;

– зменшення витрат на функціонування Державної служби зайнятості України у зв’язку із зниженням рівня безробіття та, відповідно, меншою кількістю документів, які подаються для обробки. Останнє сприятиме економії коштів Державного Бюджету України та, відповідно, підвищенню її ефективності;

– більш інтенсивний розвиток ІТ-галузі. Наявність інформації про компетенції працівників підприємств ІТ-галузі сприятиме підвищенню інноваційності останньої та сприятиме більш інтенсивному розвитку ІТ-галузі в цілому. Останнє може відображатися в зростанні обсягів реалізації (виробництва) продукції ІТ-галузі, збільшенні кількості інноваційних проектів, які реалізуються в ІТ-галузі тощо;

– збільшення сплачуваних податків за рахунок більш швидкого зростання обсягів виробництва в ІТ-галузі. Збільшення кількості працюючих та їх відповідності займаним посадам сприятиме збільшенню обсягів надання ІТ-послуг, що, відповідно, сприятиме зростанню податків, які платяться в Державний Бюджет підприємствами ІТ-галузі України.

Наявність описаних вище соціально-економічних ефектів від впровадження бази даних працівників та вакансій на ринку праці ІТ-галузі, сформованої на засадах компетентнісного підходу, обґрунтовує необхідність її розробки та впровадження.

Узагальнена таблиця удосконалення комунікаційних процесів на ринку праці в економіці України шляхом впровадження заходів, розроблених в даному розділі, представлена в табл. 3.7.

Таблиця 3.7

Удосконалення комунікаційних процесів на ринку праці ІТ-галузі на макрорівні та на мікрорівні

Рівень удосконалення управління комунікаційним процесом на ринку праці ІТ-галузі	Методи удосконалення
Удосконалення комунікаційного процесу на макрорівні	• формування принципів управління комунікаціями на ринку праці ІТ-галузі; • формування можливостей для проходження віртуальної практики з метою перепідготовки або набуття нової професії; • формування комітету для аналізу відповідності компетенцій, які закладені в навчальних програмах, вимогам ринку праці; • проведення регулярних круглих столів щодо набуття компетенцій маркетингу персоналу ІТ-галузі; • формування бази даних регуляторних документів праці ІТ-галузі України; • формування зворотного зв'язку між державними органами влади суб'єктами ринку праці ІТ-галузі
Удосконалення комунікаційного процесу на мікрорівні	• розвиток Інтернет технологій; • формування бази даних працівників та вакансій ІТ-галузі, сформованої на засадах компетентнісного підходу

Джерело: розробка автора

Слід підкреслити, що розробки щодо удосконалення процесу управління комунікаціями на ринку праці ІТ-галузі (табл. 3.7) сформовані як для комунікацій, які відбуваються на макро- так і на мікрорівнях. Застосування, запропонованих розробок в управлінні економічними процесами сприятиме підвищенню ефективності ринку праці, зокрема, та ІТ-галузі в цілому.

Висновки до розділу 3

1. На основі аналізу літературних джерел та практики роботи в ІТ-галузі України сформована модель управління комунікаціями на ринку праці ІТ-галузі. Розроблена модель реалізується за двома напрямками, а саме: в контексті вирішення проблем, які виникають у комунікаціях ІТ-галузі та в

контексті формування заходів, спрямованих на розвиток комунікацій на ринку праці ІТ-галузі. В контексті вирішення проблем модель управління комунікаціями на ринку праці ІТ-галузі реалізується за такою послідовністю: формування системи показників, які дозволяють ідентифікувати проблеми, ідентифікація проблем, класифікація проблем в залежності від рівня виникнення (макро та мікрорівень), формування заходів на мікро- та на макрорівні для усунення ідентифікованих проблем, включення розроблених заходів у державну політику, спрямовану на розвиток комунікацій на ІТ-ринку, включення розроблених заходів у державну політику, спрямовану на розвиток ринку праці, включення розроблених заходів у державну політику, спрямовану на удосконалення ІТ-ринку. В контексті розвитку модель управління комунікаціями на ринку праці ІТ-галузі реалізується за такою послідовністю: формування принципів управління комунікаціями на ринку праці ІТ-галузі, формування прогнозів та аналізування очікуваних ефектів від управління комунікаціями на ринку праці ІТ-галузі, формування заходів, які спрямовані на розвиток комунікацій на макрорівні та на мікрорівнях, вибір методу державного управління спрямованого на розвиток передавання інформації на макро- та на мікрорівнях, інтегрування сформованих розробок у систему управління ринком праці та ІТ-галуззю.

2. На основі аналізу літературних джерел та практики функціонування Державної служби зайнятості України в розділі запропонована система показників, яка дозволяє ідентифікувати проблеми комунікацій на ринку праці ІТ-галузі. Показники, які включені в таку систему дозволяють аналізувати проблеми як на макро, так і на мікрорівнях. Для аналізу проблем на макрорівні пропонується використовувати показники кількості працюючих в ІТ-галузі, рівня безробіття в ІТ-галузі, обсягу наданих послуг в ІТ-галузі та кількості працівників, які знайшли нову роботу за певний період часу. На мікрорівні пропонується використовувати показники швидкості знаходження роботи та заповнення вакантної посади як напряму, так і через Державну службу зайнятості України.

3. На основі вивчення практики роботи державних органів влади України в розділі сформована матриця вибору методів регулювання комунікаційної системи ринку праці в економці України. Застосування такої матриці дозволить використовувати методи державного регулювання в залежності від типу та рівня проблеми, яка виникає, також від напрямку та рівня розвитку комунікацій на певному ринку.

4. На основі аналізу літературних джерел з проблем управління ринком праці та управління комунікаціями в роботі сформовані принципи управління комунікаціями на ринку праці ІТ-галузі. Сформовані принципи базуються на основних функціях держави в сфері управління економікою України. Забезпечення таких цілей дозволить включити розробки, спрямовані на удосконалення процесів управління комунікаціями на ринку праці в економіці України в державну політику управління ринком праці ІТ-галузі зокрема та розвитку такої галузі в цілому.

5. На основі вивчення практики роботи ІТ-галузі та базуючись на принципах управління комунікаціями на ринку праці, сформовано заходи, спрямовані на удосконалення комунікацій між державними органами влади суб’єктами ринку праці ІТ-галузі, які полягають в такому: формування принципів управління комунікаціями на ринку праці ІТ-галузі; формування можливостей для проходження віртуальної практики з метою перепідготовки або набуття нової професії; формування комітету для аналізу відповідності компетенцій, які закладені в навчальних програмах, вимогам ринку праці; проведення регулярних семінарів щодо набуття компетенцій маркетингу персоналу ІТ-галузі; формування бази даних регуляторних документів праці ІТ-галузі України та формування зворотного зв’язку між державними органами влади суб’єктами ринку праці ІТ-галузі.

6. На основі вивчення практики роботи ІТ-галузі розроблено теоретичні та прикладні підходи до формування бази даних працівників та вакансій на ринку праці ІТ-галузі, сформованої на засадах компетенцій. Зазначені підходи дозволяють розробити таку базу даних на основі ключових характеристик

працівника, а саме на: знаннях, вміннях, досвіді та особистих рисах. Зазначені підходи будуть мати ряд економічних переваг, базованих на такому: скорочення тривалості пошуку роботи, що в результаті сприятиме зниженню виплат по безробіттю, зниженню рівня безробіття, оптимізації роботи Державної служби зайнятості України, зростанню ІТ-галузі України тощо.

Основні результати дослідження, отримані в даному розділі, опубліковані в [179; 250; 251].

ВИСНОВКИ

У дисертації представлено теоретичне узагальнення проблем управління комунікаційними процесами на ринку праці в економіці України та практичні механізми їх вирішення (на прикладі ІТ-галузі). Проведені дослідження дозволили зробити такі висновки.

1. Визначено комунікації на ринку праці в економіці України як процес передачі інформації від одного суб'єкта ринку праці до іншого з метою заповнення вакансії, формування адекватного штатного розкладу, працевлаштування, пошуку роботи, поширення інформації про можливості працевлаштування та про характеристики потенційних кандидатів на посади тощо, який здійснюється із врахуванням особливостей чинного українського законодавства. Комунікаціями на ринку праці в економіці України можна також вважати процес передавання інформації від державних органів влади до суб'єктів комунікаційної системи ринку праці.

2. Розроблено класифікацію комунікацій на ринку праці за такими ознаками: за глибиною інформаційного обміну між учасниками, за рівнем насиченості інформації, яка передається, за каналом передачі інформації, за способом здійснення, за рівнем регулярності, за способом виникнення, за призначенням інформації, за видом діяльності, за видами суб'єктів, які передають та отримують інформацію, за кількістю учасників, за складністю передачі інформації, за рівнем виникнення. Зазначені ознаки поділено на дві групи, а саме: класифікаційні ознаки, пов'язані із специфікою ринку праці, та класифікаційні ознаки, пов'язані із формуванням та передачею інформації.

3. Встановлено, що суб'єктами комунікаційного процесу на ринку праці є підприємства, які передають інформацію щодо вільних вакансій, Державна служба зайнятості України, яка передає інформацію про вільні вакансії потенційним працівникам та збирає інформацію про вільні трудові ресурси, що з'являються на ринку праці, рекрутингові агенції, які здійснюють передачу інформації про вільні робочі місця в цілях свої клієнтів (підприємств), кадрові агенції, які здійснюють

передачу інформації підприємствам, згідно з замовленням своїх клієнтів, потенційні працівники, які здійснюють пошук вільних робочих місць з метою працевлаштування.

4. Встановлено, що ринок праці ІТ-галузі України динамічно розвивається. Зокрема, аналіз останніх статистичних даних дозволив виявити тенденцію до консолідації (укрупнення) підприємств, які працюють на такому ринку. Прогнози, зроблені на основі трендових моделей щодо кількості підприємств та спеціалістів, задіяних у даній галузі, свідчать про подальший її розвиток, а також про високий рівень забезпечення галузі працівниками найвищої кваліфікації.

5. Сформовано принципи управління комунікаціями на ринку праці ІТ-галузі. Ці принципи базуються на основних функціях держави в сфері управління економікою. Додержання даних принципів дозволить удосконалити процеси управління комунікаціями на ринку праці в економіці України, державну політику управління ринком праці ІТ-галузі зокрема та розвиток цієї галузі в цілому.

6. Сформовано послідовність оцінювання ефективності комунікаційної системи ІТ-галузі, яка базується на симультативній моделі. Така модель дозволяє здійснення покрокового оцінювання впливу рівня розвитку комунікаційної систем та ринку праці на обсяги наданих послуг в ІТ-галузі. Розрахунки, проведені за симультативною рекурсивною моделлю оцінювання ефективності управління комунікаційною системою ринку праці ІТ-галузі, дозволили зробити висновок, що рівень розвитку каналів передавання інформації є одним із факторів прогресу всієї галузі. Сформована симультативна модель показала позитивний вплив розвитку каналів передавання інформації, зокрема Інтернету, на рівень ефективності ринку праці та на ефективність всієї ІТ-галузі.

7. Розроблено модель управління комунікаційними процесами на ринку праці ІТ-галузі. Її можна використати в контексті вирішення проблем, які виникають у комунікаційних процесах в ІТ-галузі, та в контексті формування заходів, спрямованих на розвиток комунікацій на ринку праці ІТ-галузі.

8. Сформовано заходи, спрямовані на удосконалення комунікацій між державними органами влади та суб’єктами ринку праці ІТ-галузі, які полягають у наступному: формування принципів управління комунікаціями на ринку праці ІТ-галузі; формування можливостей для проходження віртуальної практики з метою перепідготовки або набуття нової професії; формування комітету для аналізування відповідності компетенцій, вимогам ринку праці; формування бази даних регуляторних документів щодо ринку праці ІТ-галузі України та формування зворотного зв’язку між державними органами влади та іншими суб’єктами ринку праці ІТ-галузі.

9. Розроблено підходи до формування бази даних працівників та вакансій на ринку праці ІТ-галузі, сформованої на засадах компетенцій. Зазначені підходи передбачають формування бази даних на основі ключових характеристик працівника (знання, вміння, досвід та особисті якості), що дозволить долати основні комунікаційні бар’єри на ринку праці загалом.

Результати дисертаційної роботи доцільно використовувати для вирішення основних проблем ринку праці України загалом та ринку праці ІТ-галузі зокрема з метою стимулювання економічного зростання через призму підвищення ефективності комунікаційних процесів на цьому ринку, що в результаті приведе до таких економічних переваг, як скорочення тривалості пошуку роботи, зниження рівня безробіття, оптимізація роботи Державної служби зайнятості України та удосконалення державної політики зайнятості.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абрамчик Г., Степаненко Л., Белякова Г. Рынок труда: современные тенденции и проблемы регулирования: Монография. / Г. Абрамчик, Л. Степаненко, Г. Белякова. – Красноярск: Сибирский государственный технологческий университет, 2001. – 92 с.

2. Адамчук В. В., Ромашов О. В., Сорокина М. Е. Экономика и социология труда: Учебник. - М.: ЮНИТИ, 1999.

3. Айвазян С.А. Прикладная статистика: Классификация и снижение размерности: Справ. изд. / С.А. Айвазян, В.М. Бухштабер, И.С. Енюков, Л.Д. Мешалкин; под ред. С.А. Айвазяна. – М.: Финансы и статистика, 1989. – 607с.

4. Армстронг М. Основы менеджмента. Как стать лучшим руководителем. / М. Армстронг. - Ростов-на-Дону: «Феникс», 1998. – 512с.

5. Асоціація працівників ІТ-галузі. - Режим доступу www.dou.ua.

6. Атаманчук Г.В. Теория государственного управления : курс лекций / Г.В. Атаманчук. — М. : Юрид. лит., 1997. — 400 с.

7. Афанасьев М. В. Основи менеджменту: навчально-методичний посібник для самостійного вивчення дисципліни / М. В. Афанасьев, Л. Г. Шемаева, В. С. Верлова; за ред. проф. М. В. Афанасьева. - Х.: ВД «ІНЖЕК», 2003. - 484 с.

8. Бакуменко В. Методологія державного управління: проблеми становлення та подальшого розвитку / В. Бакуменко, В. Князев, Ю. Сурмін // Вісник УАДУ. — 2003. — № 2. — С. 68 —81.

9. Бакуменко В.Д. Теоретичні та організаційні засади державного управління/ В.Д. Бакуменко, П.І. На-долішній. — К. : Міленіум, 2003. — 256 с.

10. Балащенко В.М. Роль і місце галузевого міністерства в управлінні підприємствами в перехідний період // Формування ринкових відносин в Україні. Вип. 1. 1995.

11. Бараник З. Статистика ринку праці / З. Бараник. – К.: КНЕУ, 2003. – 147 с.

12. Баштанник В. Політичний і адміністративний аспекти державного управління в наднаціональних інтеграційних процесах / В. Баштанник // Вісник НАДУ — 2007. — № 3. — С. 253.

13. Бебик В. М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка паблік рилейшнз: Монографія. - К.: МАУП, 2005.-440 с.

14. Біленчук П.Д. Місцеве самоврядування в Україні / П.Д. Біленчук, В.В. Кравченко, М.В. Підмогильний. — К. : Атіка, 2000. — 390 с.

15. Бландел Р. Эффективные бизнес-коммуникации. Теория и практика в эпоху информации. / Р. Бландел. - СПб.: Питер, 2000. - 384 с.

16. Богиня Д.П., Грішнова О. А. Основи економіки праці. – К.: «Знання-Прес», 2000.- 313с.

17. Большаков А. С. Моделирование в менеджменте. Учебное пособие. / А.С. Большаков. — М.:Информационно-издательский дом «Филинъ», Рилант, 2000. - 464 с.

18. Борденюк В.І. Місцеве самоврядування та державне управління: конституційно-правові основи співвідношення та взаємодії : монографія / В.І. Борденюк. — К. : Парламентське вид-во, 2007. — 540 с.

19. Бородіна О. Людський капітал на селі: наукові основи, стан, проблеми розвитку. / О. Бородіна. – К. ІАЕ УААН, 2003. – 277 с.

20. Бурда Н. В. Роль підвищення кваліфікації персоналу підприємства в його ефективному використанні/ Н. В. Бурда// [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/inek/2012_4/90.pdf.

21. Бушмарин И. Трудовые ресурсы в экономике России и Запада. / И. Бушмарин. – М.: «Эпицентр», 1998. – 190 с.

22. Віртуальна практика [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://www.prakse.lv/virtualaprakse.

23. Волкова О. Ринок праці. / О. Волкова. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 624 с.

24. Воронкова В. Г. Управління людськими ресурсами : філософські засади / В. Г. Воронкова.—К. : ВД «Професіонал», 2006. — 576 с.

25. Гангслі Теренс. Соціальна політика та соціальне забезпечення за ринкової економіки. - К.: Основа, 1995.

26. Герасимчук В. Соціально орієнтований ринок праці і проблеми його становлення/ Герасимчук В. - К.: Вид-во принт експрес, 2000. — 32 с.

27. Герберт А.С. Адміністративна поведінка: Дослідження процесів прийняття рішень в організаціях, що виконують адміністративні функції / Саймон А. Герберт ; пер. з англ. — К. : Арт ЕК, 2001. — 392 с.

28. Гибсон Дж.Л. Организации: поведение, структура, процессы / Дж.Л. Гибсон, Д.М. Иванцевич, Д.Х Даннелли ; пер. с англ. — М. : ИНФРА-М, 2000. — 590 с.

29. Гіль С.Є., Дудник О.А., Єфремова Л.В., та інші. Державне регулювання економіки. Навчальний посібник. Ч.2. / С.Є. Гіль, О.А. Дудник, Л.В. Єфремова, та інші - Харків: Вид. ХДЕУ, 2003. – 82 с.

30. Гірняк О. М., Лазановський П. П. Менеджмент: Підручник для студентів вищих закладів освіти. / О.М. Гірняк, П.П. Лазановський. - 5-те вид. перероб. і доп. - Львів: Магнолія плюс, 2006. - 352 с.

31. Глівенко С.В., Лапін Є.В., Павленко О.О. Інформаційні системи в менеджменті. / С.В. Глівенко, Є.В. Лапін, О.О. Павленко - Суми: ВТД «Університетська книга», 2005. – 407 с.

32. Головань М. С. Компетентнісна модель випускника економічного ВНЗ напряму підготовки «Фінанси і кредит»/ М. С. Головань // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://dspace.uabs.edu.ua/bitstream/123456789/111/1/Holovan_3.pdf.

33. Головінов О. Людський капітал у системі виробничих відносин: Монографія/ Головінов О. — Д: ДонДУЕТ, 2004. — 161 с.

34. Государственная политика и управление : учебник : в 2 ч. - М. : Рос. полит, энцикл. (РОССПЭН), 2006. - Ч. 1: Концепции и проблемы государственной политики и управления / под ред. Л.В. Сморгунова. - С. 217.

35. Гріффін Р. Основи менеджменту: Підручник/ Р. Гріффін, В. Яцура; наук. ред. В. Яцура, Д. Олесневич. – Львів: БАК, 2001. – 624 с.

36. Грішнова О. Економіка праці та соціально-трудові відносини/ Грішнова О. — К.: Знання, 2006. — 535 с.

37. Грішнова О. Економічна природа і значення категорії людський капітал/ Грішнова О., Тертична Л.// Україна: аспекти праці, 2003. – №7 - С.33-37. Україна: аспекти праці 7 (2003): 33-37.

38. Грішнова О. Людський капітал: формування в системі освіти і професійної підготовки/ Грішнова О. - К.: Знання, 2001. – 254 с.

39. Грішнова О. Соціальний капітал: сутність, значення, взаємозв'язок з іншими формами капіталу/ Грішнова О., Полив'яна Н.// Україна: аспекти праці, 2009. - №3.– С.19-24.

40. Грішнова О. Управління людським капіталом у контексті реалізації інноваційної стратегії підприємства/ Грішнова О., Полив'яна Н.// Україна: аспекти праці, 2007. – №5 - С.19-24.

41. Грішнова О.А. Економіка праці та соціально-трудові відносин: Підручник.- К.: Знання, 2004. - 535с.

42. Гуияр Ф., Келли Дж. Преобразование организации. - М.:Дело, 2000. - 376 с.

43. Гуленко В.В. Соционика для руководителя: Методические рекомендации. — Кн.1. Введение в соционику/ В.В. Гуленко..-К.: Всесоюзный заоч. ун-т управления персоналом, 1991. - 128 с.

44. Гуревичев М.М. Государственное регулирование в условиях рыночной экономики. / М.М. Гуревичев - Харків.: Основа, 1993. - 240 с.

45. Дерець В. Органи виконавчої влади України та управлінські відносини / В. Дерець. — К. : Юрид. думка, 2007. — 180 с.

46. Державна політика у сфері державного управління в Україні : монографія / В.В. Цветков, В.М. Селиванов, О.В. Скрипнюк. — К. : Абрис, 2006. — 312 с.

47. Держана програма економічного і соціального розвитку України на 2012 рік та основні напрями розвитку на 2013 і 2014 роки.- 2011. – 122 с.

48. Державна служба зайнятості України [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://www.dcz.gov.ua/control/uk/index

49. Державне регулювання економіки: Навч. посібник / С.М. Чистов, А.Є. Никифоров, Т.Ф. Куценко та ін. – К.: КНЕУ, 2000. – С. 178-208.

50. Державне управління в Україні: наукові, правові, кадрові та організаційні засади : навч. посіб. / зазаг. ред. Н.Р. Нижник, В.М. Олуйка. — Л. : Вид-во Нац. ун-ту «Львівська політехніка», 2002. — 352 с.

51. Державне управління і менеджмент : навч. посіб. у табл. і схемах / [Г. С. Одинцова, Г. І. Мостовий, О. Ю. Амосов та ін.] ; під заг. ред. д-ра екон. наук, проф. Г. С. Одинцової. – Х. : ХРІДУ УАДУ, 2002. – 492 с.

52. Дідківська Л.І., Головко Л.С. Державне регулювання економіки. - К.: Знання, 2008. – 213 с.

53. Дідківська Л.У. Головко Л.С. Державне регулювання економіки. Навч. посібник. / Л.У. Дідківська, Л.С. Головко - К.: Знання - Прес., 2000 - 208 с.

54. Еклунд Клас. Ефективна економіка. Шведська модель. - М.: Економіка, 1991. - 106 с.

55. Економічна безпека: Виробництво - Фінанси - Банки. /Під ред. В.К. Сенчагова - К.: ЗАТ «Фінстатінформ», 1998. – 621 с.

56. Еськов А. Гуманизация труда и производства в постиндустриальном обществе/ Еськов А. — К.: Наук, світ, 2003. — 55 с.

57. Єсінова Н.І. Економіка праці та соціально-трудові відносин: Навч. посібник. – К.: Кондор, 2004. – 432с.

58. Жданова Л. А. Организация и управление капиталистической фирмой: Учебник. - М.: Изд-во УДН, 1987. - С. 69-75.

59. Жигалов В. Т., Шимановська Л. М. Основи менеджменту і управлінської діяльності. / В.Т. Жигалов, Л.М. Шимановська — К.: Вища шк., 1994. — 223 с.

60. Завадський Й.С. Менеджмент. Т. 1. / Й Завадський. - К.: УФІМБ, 1997. – 542с.

61. Завгородня О. О., Лебедєва В.К., Летуча О.В., Тарнус Ю.І., Киселевська М.А. Державне регулювання економіки. Опорний конспект лекцій. Частина І. / О. О. Завгородня, В.К. Лебедєва, О.В. Летуча, Ю.І. Тарнус, М.А. – Дніпропетровськ: НМетАУ, 2004. – 98 с.

62. Завгородня О.О., Лебедєва В.К., Летуча О.В. та ін. Державне регулювання економіки. Частина ІІ: Опорний конспект лекцій. – Дніпропетровськ: НМетАУ, 2004. – 65 с.

63. Завіновська Г. Економіка праці/ Завіновська Г. — К.: КНЕУ, 2003. —300с.

64. Завіновська Г. Т. Економіка праці: Навч.-метод. посібник - К.: КНЕУ, 2001.

65. Задихайло Д. В., Кібенко О. Р., Назарова Г. В. Корпоративне управління: Навч. посібник. / Д.В. Задихайло, О.Р. Кібенко , Г.В. Назарова - Х.: Еспада, 2003. - 688 с.

66. Закон України «Держана програма економічного і соціального розвитку України на 2012 рік та основні напрями розвитку на 2013 і 2014 роки»/ Верховна Рада України. - від 15.09.2011 р. N 9159. - Режим доступу rada.gov.ua/.

67. Закон України «Про державну підтримку розвитку індустрії програмної продукції»/ Верховна Рада України. - 2011. - Режим доступу rada.gov.ua/.

68. Закон України «Про зайнятість населення» від 05.07.2012 № 5067-VI / Верховна Рада України. - Режим доступу http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/5067-17.

69. Закон України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах»/ Верховна Рада України. - Режим доступу rada.gov.ua/.

70. Закон України «Про інформацію»/ Верховна Рада України. - Режим доступу rada.gov.ua/.

71. Закон України «Про Концепцію Національної програми інформатизації»/ Верховна Рада України. - Режим доступу rada.gov.ua/.

72. Закон України «Про науково-технічну інформацію»/ Верховна Рада України. - Режим доступу rada.gov.ua/.

73. Закон України «Про Національну програму інформатизації»/ Верховна Рада України. - Режим доступу rada.gov.ua/.

74. Закон України «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки»/ Верховна Рада України. - Режим доступу rada.gov.ua/.

75. Иберла К. Факторный анализ / Пер. с нем. В.М. Ивановой; Предисл. А.М. Дуброва/ К. Иберла – М.: Статистика, 1980. – 398 с.

76. Інтернет-портал „Труд” [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://www.trud.gov.ua/control/ru/index#typeSearch=1&startPos=0.

77. Кабінет міністрів України[Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.kmu.gov.ua/control/.

78. Кверк Б. Создавая связи. Внутрикорпоративные коммуникации в бизнес-стратегии / Под общ. ред. А. Л. Разумовской. - М.: Вершина, 2006. - 416 с.

79. Квіт С. Масові комунікації / С. Квіт. – Київ: Видавничий дім «Києво-могилянська академія, 2008. – 206 с.

80. Керівництво організацією: Навчальний посібник/ О.Є. Кузьмін, Н.Т. Мала, О. Г. Мельник, І. С. Процик. - Львів: Вид-во Нац. ун-ту «Львівська політехніка», 2008. - 244 с.

81. Ким М. Трудовой потенциал: формирование, использование, управление/ Ким М. - Х.: ХНУ им. Кармазина, 2003. — 250 с.

82. Кількість працівників провідних IT-підприємств Дніпропетровська в серпні 2013 року. - Режим доступу http://jobs.dou.ua/ratings/%D0%94%D0%BD%D0%B5%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%BF%D0%B5%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%B2%D1%81%D0%BA/.

83. Кількість працівників провідних IT-підприємств Дніпропетровська в серпні 2013 року. - Режим доступу http://jobs.dou.ua/ratings/%D0%94%D0%BD%D0%B5%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%BF%D0%B5%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%B2%D1%81%D0%BA/.

84. Кількість працівників провідних IT-підприємств Київа в серпні 2013 року. - Режим доступу http://jobs.dou.ua/ratings/%D0%9A%D0%B8%D0%B5%D0%B2/.

85. Кількість працівників провідних IT-підприємств Львова в серпні 2013 року. - Режим доступу http://jobs.dou.ua/ratings/%D0%9B%D1%8C%D0%B2%D0%BE%D0%B2/.

86. Кількість працівників провідних IT-підприємств Одеси в серпні 2013 року. - Режим доступу http://jobs.dou.ua/ratings/%D0%9E%D0%B4%D0%B5%D1%81%D1%81%D0%B0/.

87. Кількість працівників провідних IT-підприємств України в серпні 2013 року. - Режим доступу http://jobs.dou.ua/.

88. Кількість працівників провідних IT-підприємств Харкова в серпні 2013 року. - Режим доступу http://jobs.dou.ua/ratings/%D0%A5%D0%B0%D1%80%D1%8C%D0%BA%D0%BE%D0%B2/.

89. Классики теории государственного управления: американская школа / под ред. Дж. Шаффтца, А. Хайда. — М. : МГУ, 2003. — 800 с.

90. Козелецкий Ю. Психологическая теория решений. / Ю. Козелецкий – М.: Прогресс, 1979. – 504с.

91. Козырев А. Информационные технологии в экономике и управлении/ Козырев А. - 2-е изд. - СПб.: Изд-во Михайлова В. А., 2001. - 360 с.

92. Колот А. М. Мотивація, стимулювання й оцінка персоналу. - К.: КНЕУ, 1998.

93. Колот А. М. Оплата праці на підприємстві: організація та удосконалення. — К: Праця, 1997.

94. Колот А. Мотивація персоналу/ Колот А. - К.: КНЕУ, 2002. – 17 с.

95. Колот А. Соціально-трудові відносини: теорія і практика регулювання: Монографія/ Колот А. — К.: КНЕУ, 2003. — 230 с.

96. Колот А.М. Соціально-трудові відносини: теорія і практика регулювання: Монографія.– К.: КНЕУ, 2003.– 230 с.

97. Коммуникативный ресурс новой экономики. Выступление д-ра экон. наук, профессора Т. М. Орловой на научной конференции «Интеллектуальный

капитал организации - ключ к развитию и росту экономики». - М.: РАГС, 15 апреля 2004 г.

98. Коммуникативный ресурс новой экономики. Выступление д-ра экон. наук, профессора Т. М. Орловой на научной конференции «Интеллектуальный капитал организации - ключ к развитию и росту экономики». - М.: РАГС, 15 апреля 2004 г.

99. Коммуникационный менеджмент: Учебно-методические материалы / Н. Григорьева. - М.: МИЭМП, 2007. - 44 с.

100. Компетентісний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи/ під заг. ред. О. Овчарук. – К.: К.І.С., 2004. – 112 с.

101. Комунікація - [Електронний ресурс]. Режим доступу. http://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%BE%D0%BC%D1%83%D0%BD%D1%96%D0%BA%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%8F.

102. Корогодин В. И., Корогодина В. Л. Информация как основа жизни. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://polbu.ru/korogodininformation/ch3 l_i.html.

103. Костров А. В. Основы информационного менеджмента: Учеб. пособие. - М.: Финансы и статистика, 2001.

104. Кравченко С. Аналіз глобальних тенденцій сучасних державно-управлінських реформ / С. Кравченко // Вісник НАДУ — 2007. — № 3. — С. 68—69.

105. Краморенко Н.Р. Особливості розвитку українського сегменту електронної комерції/ Краморенко Н.Р.// Інноваційна економіка. – 2011. - №3. – С. 68-73.

106. Крылов А. Н. Основы коммуникационного менеджмента и паблик рилейшнз: Пособие для тренингов, самоконтроля, практических и семинарских занятий. - М.: Изд-во НИБ, 2007. - С. 9-21.

107. Кузьмін О.Є., Мельник О.Є. Теоретичні та прикладні засади менеджменту : Навчальний посібник. - 2-е вид. доп. і перероб. / О. Є. Кузьмін, О. Г. Мельник. – Львів : Національний університет «Львівська політехніка» (Інформаційно-

видавничий центр «ІНТЕЛЕКТ+» Інституту післядипломної освіти), «Інтелект-Захід», 2003. – 352 с.

108. Курочкин А.С. Организация управления предприятием. – К.: МКА, 1996. – 184с.

109. Ладанов И.Д. Практический менеджмент. В 3-х т. – М.: Дело. – 1992.

110. Левченко О. Управління якістю трудового потенціалу регіону. Монографія/ Левченко О. - Кіровоград: «КОД», 2002. — 136 с.

111. Ливанова Э. Демографическое развитие Украины: проблемы и перспективы. Соціальні пріоритети ринку праці в умовах структурної перебудови економіки/ Ливанова Э. // Міжнар. наук.-практична конф. — К.: Мінпраці України, РВПС України НАН України, Ін-т соц. Досліджень, 2000. — Т. 2. —597 с.

112. Лисенко Л. Ринок праці. Техніка пошуку роботи/ Лисенко Л., Максимов Б. — К.: Професіонал, 2004. — 320 с.

113. Лозниця В.С. Психологія менеджменту: Навч.посібник.– К.: КНЕУ, 1997. – 248с.

114. Лук'яненко І.Г., Економетрика / І.Г. Лук'яненко, Л.І. Краснікова. – К.:Товариство «Знання», КОО, 1998. – 494с.

115. Лукьянченко Н. Д. Управление трудом в промышленных предприятиях. - Донецк, 1996.

116. Лэйхифф Дж.М., Пенроуз Дж.М. Бизнес-коммуникации. / Дж.М. Лэйхифф, Дж.М. Пенроуз - СПб: Питер, 2001.-688 с.

117. Львівський регіональний центр зайнятості. - Режим доступу http://www.dcz.gov.ua/lviv/control/uk/statdatacatalog/list.

118. Львівський ринок IT послуг. – 2012. - Режим доступу www.it-- ‑ bpo.lviv.ua.

119. Майовець Є.Й. Маркетинг: теорія та методологія: навч. посібник / Є.Й. Майовець. — Львів: Львівський національний університет імені Івана Франка, 2013. — 450 с.

120. Макарова М.В. Державне регулювання формування національних і локальних інформаційних ресурсів соціально-економічних систем / М.В. Макарова // Науковий вісник ВНЗ Укоопспілки Полтавського університету економіки і торгівлі. Серія «Економічні науки». – Полтава: ПУСКУ, 2012. – №1. – С. 152-159.

121. Макарова М.В. Інформаційні системи у сучасній системі менеджменту промислових підприємств/ М.В. Макарова // Моделювання регіональної економіки. Збірник наукових праць. – Івано-Франківськ: Плай, 2012. – № 2. – С. 402-407.

122. Макарова М.В. Віртуальні організації як концепція штучного інтелекту, її комунікативний аспект/ М.В. Макарова // Збірник наукових праць «Економіко-математичне моделювання соціально-економічних систем», випуск 19. – К.: Міжнародний науково-навчальний центр інформаційних систем і технологій НАН України і МОН України, 2014. – С. 252-274.

123. Макконнелл К., Брю С. Экномикс: принципы, проблемы и политика/ Макконнелл К., Брю С. – Таллинн: АП «Ташполинрафкомбинат». – 399 с.

124. Маліновська О.Я. Роль ринку праці у становленні інформаційної економіки / О.Я. Маліновська // Формування ринкової економіки в Україні: Збірник наукових праць. - Львів: ЛНУ ім. І.Франка, 2014.- Вип. 32.- С. 161-169.

125. Маліновська О.Я. Організаційно-правове регламентування фінансового забезпечення соціального захисту населення України / О.Я. Маліновська, Р.О. Рудзінська // Економічний часопис – XXI. – Київ. - 1-2(2) 2014. – С. 28– 32.

126. Маліновська О.Я. Суть поняття «соціальний захист» в загальній системі соціальної політики / О.Я. Маліновська, Р.О. Рудзінська // Вісник Дніпропетровської державної фінансової академії: збірник наукових праць. – Дніпропетровськ: ДДФА, 2013. – № 2 (30). – С. 8 –15.

127. Малиновський В.Я. Державне управління. / В.Я. Малиновський - Луцьк: Ред.-вид. відд. «Вежа» Вол. держ. ун-ту ім. Лесі Українки, 2000. -558 с.

128. Маринченко Б.В. Управління фінансами підприємства та моделі прийняття рішення/ Б.В. Маринченко // Економіка і управління. – 1998. – №1. – С.70-77.

129. Марцинкевич В. И., Соболева И. В. Экономика человека: Учеб. пособие. - М.: Аспект Пресс, 1995.

130. Мельник А.Ф. Публічний сектор і державна політика в демократичному суспільстві : монографія / А.Ф. Мельник, О.В. Длугопольський. — Т. : Екон. думка, 2008. — 268 с.

131. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента: Пер. с англ. / М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури – М.: «Дело ЛТД», 1995. – 704 с.

132. Мильнер Б. З. Теория организации. / Б.З. Мильнер - 6-е изд., перераб. и доп. М.: ИНФРА-М, 2008. - 797 с.

133. Михайляк Г.В. Сутність компетенцій та фактори їх формування у працівників підприємств/ Г.В. Михайляк// Вісник Національного університету «Львівська політехніка» «Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення і проблеми розвитку». - 2012. – №727. – С.94-101.

134. Михасюк І. Державне регулювання економіки / І. Михасюк, А. Мельник, М. Крупка, З. Залога. — К. : Атіка : Ельга-Н, 2000. — С. 47.

135. Михасюк І., Мельник А., Крупка М., Залога З. Державне регулювання еконміки. – К.: Атіка, Ельга – Н, 2000. – С. 296-328.

136. Михасюк І., Мельник А., Крупка Н., Залога З. Державне регулювання економіки. - К.: Атіка-Ельга-Н, 2000. – 592 с.

137. Міжнародна практика перепідготовки спеціалістів [Електронний ресурс]. – Режим доступу:http://www.prakse.lv/virtualaprakse.

138. Міжнародний телекомунікаційній союз є агенцією ООН з питань інформаційних та телекомунікаційних технологій. - Режим доступу www.itu.int.

139. Мімандусова Г. Ринок праці в Україні: тенденції та перспективи (соціально-економічний аналіз). Монографія.— К.: Інститут соціології НАНУ, 1999. —96 с.

140. Міністерство освіти і науки України [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://www.mon.gov.ua/.

141. Міністерство соціальної політики України [Електронний ресурс]/ Документи, які регулюють ринок праці. — Режим доступу: http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/category?cat_id=34940.

142. Міністерство соціальної політики [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/index.

143. Моисеенко Е. А. Коммуникации в бизнесе/ Е. А. Моисеенко и др. — Ростов на Дону: Феникс, 2007. - 315 с.

144. Мунтіян В.І. Бюджетна політика як чинник економічної безпеки України. //Поглиблення ринкових реформ та стратегія економічного розвитку України до 2010 року. /Матеріали наук. конф. - К.: Укр. ІНТЕІ. -1999. Ч. ІІ. - Т.1 - С. 150.

145. Мунтіян В.І. Економічна безпека України. - К.: 1999. – 461 с.

146. Нечіпор С. В. Класифікація предметних компетенцій майбутніх кваліфікованих робітників/ С. В. Нечіпор// [Електронний ресурс]. – Режим доступу: ttp://www.rusnauka.com/4_SND_2012/Pedagogica/5_100537.doc.htm.

147. Новіков Б., Сініок Г., Круш П. Основи адміністративного менеджменту: навчальний посібник. / Б. Новіков , Г. Сініок, П. Круш. – К.: Центр видавничої літератури, 2004. – 560 с.

148. Органи державної влади в Україні: структура, функції та перспективи розвитку : навч. посіб. / кол. авт.: Н.Р. Нижник, С. Д. Дубенко, Н.Г. Плахотнюк та ін. ; за заг. ред. Н.Р. Нижник. - К. : НІЧЛАВА, 2003. - 288 с.

149. Орешин В.П. Державне регулювання національної економіки: Навч. пособ. — М.: ИНФРА-М, 2000. — 124 с.

150. Основи економічної безпеки. (Держава, регіон, підприємство, особа). /Під ред. Є.А. Олійникова. — М.: ЗАТ «Бізнес-школа «Інтел-Синтез», 1997. — С. 285.

151. Основы теории управления : учеб. пособие / под ред. В.Н. Парахиной, Л.И. Ушвицкого. — М. : Финансы и статистика, 2003. — 560 с.

152. Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті. / Г.В. Осовська - К.: Кондор, 2003.-218 с.

153. Осовська Г. В., Осовський О. А. Основи менеджменту. / Г.В. Осовська, О.А. Осовський - К.: Кондор, 2006. - 664 с.

154. Павленко А. Ф., Вовчак А. В., Примак Т. О. Маркетингові комунікації: сучасна теорія і практика. / А.Ф. Павленко , А.В. Вовчак, Т.О. Примак - К.: КНЕУ, 2005. - 408 с.

155. Петровсъкий П. Проблема визначення сучасної парадигми державного управління / П. Петровський // Вісник НАДУ. — 2006. — № 2. — С. 66.

156. Петти В., Смит А., Ринардо Д. Антология экономической мысли. - М., 1993.

157. Плиса В. Й. Страховий менеджмент: навч. посібник / В. Й. Плиса. — Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2014. — 378 с.

158. Полінець О. Контроль у державному управлінні: сутність, види та форми його здійснення / О. Полінець // Вісник УАДУ. — 2000. — № 2. — С. 74.

159. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження плану заходів щодо забезпечення розвитку освіти у сфері інформаційних технологій на період до 2013 року»/ Кабінет Міністрів України. - Режим доступу www.kmu.gov.ua/.

160. Президент України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.president.gov.ua/.

161. Приймак В. Регіональні ринки праці України: трансформація та механізми регулювання/ Приймак В. - Львів: Видавничий центр ЛНУ імені Івана Франка, 2003.

162. Приймак В. Трудовий потенціал і механізми його реалізації в регіоні/ Приймак В. - Львів: Вид. ц. ім. Івана Франка, 2002.

163. Приймак В. Якісні зміни трудового потенціалу регіонів України/ Приймак В.// - Україна: аспекти праці, 2006. - №7 – с. 3-7.

164. Програма економічних реформ «Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна держава»/ Комітет з економічних реформ при Президентові України. – 2010. – 87 с.

165. Пушкар Р. М., Тарнавська Н. П. Менеджмент: теорія та практика: підручник / Р. М. Пушкар, Н. П. Тарнавська. - [2-ге вид., перероб. і = доп.]. - Тернопіль: Карт-бланш, 2003. - 490 с.

166. Радионова Н.В. Формирование системы эффективности управления государственным сектором экономики. – У зб.: Переходная экономика: теория, методология, политика. Сборник научных трудов. – Днепропетровск: Наука и образование, 2003. – С. 397-400.

167. Рашкевич Ю. Кваліфікація. Як ми її розуміємо? [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://vnz.org.ua/statti/1782-kvalifikatsija-jak-my-yiyi-rozumiemo.

168. Рева В.Е. Коммуникационный менеджмент: Учебное пособие для вузов РФ, гот. спец, по СО. / В.Е. Рева. - Пенза: Изд-во Пенз. гос. ун-та, 2001. -161с.

169. Ринок праці. - [Електронний ресурс]. Режим доступу. http://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A0%D0%B8%D0%BD%D0%BE%D0%BA_%D0%BF%D1%80%D0%B0%D1%86%D1%96.

170. Рофе А. И., Збышко Б. Г., Ишин В. В. Рынок труда, занятость населения, экономика ресурсов для труда: Учеб. пособие / Под ред. А. И. Рофе. — М.: ЛИСК, 1997.

171. Рофе А. Рынок труда/ Рофе А. — М.: МИК, 2003.—272 с.

172. Руденко О. Суспільні протиріччя як важливий фактор впливу на стабільність суспільного розвитку / О. Руденко // Вісник НАДУ. — 2005. — № 4. — С. 60—62.

173. Сардак О.В. Розробка системи компетенцій персоналу підприємства/ О.В. Сардак // Вісник Дніпропетровського університет. Серія «Економіка». – 2010. – N 4(3). - С. 122-126.

174. Семенишин В.О. «Посібник з комунікацій компанії СофтСерв», 2009.

175. Семенишин В.О. Класифікація комунікацій на ринку праці в економіці України / В.О. Семенишин // Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення і проблеми розвитку: Вісник Національного університету «Львівська політехніка». - № 769. - Львів, 2013. - С. 428-436.

176. Семенишин В.О. Особливості функціонування комунікаційної системи ринку праці в економіці України / В.О. Семенишин // Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення і проблеми розвитку: Вісник Національного університету «Львівська політехніка». - № 767. - Львів, 2013. - С. 357-361.

177. Семенишин В.О. Комунікаційний процес та інформаційні системи в теорії менеджменту / В.О. Семенишин // Міжнародні відносини: політичні, правові, економічні, лінгво-країнознавчі аспекти: матеріали звітної наукової конференції факультету міжнародних відносин (Львів, 5-8 лютого 2010 р.). - Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2010. - С. 74-77.

178. Семенишин В.О. Важливість комунікацій в теорії управління / В.О. Семенишин // Актуальні проблеми розвитку національної економіки України: матеріали міжнародної студентсько-аспірантської наукової конференції (Львів, 13-14 травня 2011 р.). – Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2011. – С. 461-462.

179. Семенишин В.О. Комунікаційні бар’єри: підходи до класифікації / В.О. Семенишин // Розвиток економіки України в умовах активізації євроінтеграційних процесів: матеріали міжнародної студентсько-аспірантської наукової конференції (Львів, 27-28 квітня 2012 р.). – Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2012. - С. 307-308.

180. Серант А. Організація зв'язків з громадськістю в державних установах / А. Серант // Вісник УАДУ. — 2000. — № 2. — С. 428—434.

181. Сергеев В. И. Логистика в бизнесе. / В.И. Сергеев - М: ИНФРА-М, 2001. - 608 с.

182. Сибиряков С.О. Комунікативні практики у державному управлінні в контескті розвитку інформаційного суспільства / С.Сибиряков //Публічне управління: теорія та практика: збірник наукових праць Асоціації докторів наук з державного управління – Х. : Вид-во «ДокНаукДержУпр», 2010 – Вип. № 3-4. – С. 112 – 119.

183. Синергетичні засади державного управління в умовах реформ : монографія / С.М. Серьогін, І.В. Письменний, І.І. Хожило та ін. ; за заг. ред. СМ. Серьогіна. — Д. : ДРІДУ НАДУ, 2007. — 194 с.

184. Сіденко В. Р. Політика підтримки національного виробника в контексті інтеграції України у світове господарство // Економіка і прогнозування. – 2002. – №1. – С. 45.

185. Скрипнюк О. Правове забезпечення прав і свобод людини та громадянина в процесі реалізації державного управління / О. Скрипнюк // Право України. — 2007. — № 4. — С 6.

186. Словник іншомовних слів /під ред. Мельничука О.С. Київ: Головна редакція української радянської енциклопедії, - 1974. – 776 с.

187. Современная экономика труда. / Под ред. В. В. Куликова - М., 2001.

188. Сороко В. Оцінка ефективності діяльності державних службовців / В. Сороко // Вісник державної служби України. - 2006. - № 2. - С 25-26.

189. Соціально-економічний механізм регулювання ринку праці та заробітної плати: колект. монографія / Богиня Д. П., Куликов Г. Г., Шамота В. М., Лисого Л. С. та ін. — К.: Ін-т економіки НАН України., 2001. — 300 с.

190. Сошникова Л.А. Многомерный статистический анализ в економике: Учеб. Пособие для вузов/ Л.А. Сошникова, В.Н. Тамашевич, Г. Уебе, М. Шефер; под ред. проф. В.Н. Тамашевича. – М.: ЮНИТИ-ДАНА. - 1999. – 598 с.

191. Стадник В.В., Йохна М.А. Менеджмент: Підручник. / В.В. Стадник, М.А. Йохна – К.: Академвидав, 2007. – 121с.

192. Статистичний щорічник України за 2010 рік/ Дежкомстат України; За ред. О.Г. Осауленка; Відп.. за вип. В.А.Головко. – К.: «Техніка», 2011. – 650с.

193. Статистичний щорічник України за 2011 рік/ Дежкомстат України; За ред. О.Г. Осауленка; Відп.. за вип. В.А.Головко. – К.: «Техніка», 2012. – 657с.

194. Статистичний щорічник України за 2012 рік/ Дежкомстат України; За ред. О.Г. Осауленка; Відп.. за вип. В.А.Головко. – К.: «Техніка», 2013. – 551с.

195. Статистичний щорічник України за 2014 рік/ Дежкомстат України; За ред. О.Г. Осауленка; Відп.. за вип. В.А.Головко. – К.: «Техніка», 2014. – 534с.

196. Стефанишин О. Людський потенціал економіки України (політико-економічний аналіз) [Текст] : автореф. дис... д-ра екон. наук: 08.00.01 / Стефанишин Ольга Василівна ; Львівський національний ун-т ім. Івана Франка. - Л., 2007. - 37 с.

197. Сурмін Ю. Тенденції розвитку державного управління / Ю. Сурмін // Вісник НАДУ. - 2007. - № 2. - С 8.

198. Тимош І.М. Економіка праці: Навч. Посібник. – Тернопіль: Астон, 2002. – 347 с.- Розділ І, 320 с.

199. Тимцуник В. Система державної влади в демократичному суспільстві / В. Тимцуник // Вісник НАДУ. — 2007. — № 3. — С. 17.

200. Титар О. Ринок праці. Конспект лекцій для студентів економічних спеціальностей усіх форм навчання/ Титар О. — Харків: Вид ХДЕУ, 2004. — 100 с.

201. Топ-25 найбільших компаній України в серпні 2012. - Режим доступу Топ-25 найбільших компаній України в січні 2012. - Режим доступу http://jobs.dou.ua/top25/august-2012/.

202. Топ-25 найбільших компаній України в серпні 2013. - Режим доступу http://jobs.dou.ua/top25/.

203. Топ-25 найбільших компаній України в січні 2013. - Режим доступу http://jobs.dou.ua/top25/january-2013/.

204. Топ-25 найбільших компаній України в травні 2012. - Режим доступу http://jobs.dou.ua/top25/may-2012/.

205. Туленков М.В. Концептуальні засади організації сучасного менеджменту: монографія / М.В. Туленков. — К.; Ніжин : Аспект-Поліграф, 2006. — 350 с.

206. Уткин Э.А. Государственное и муниципальное управление / Э.А. Уткин, А.Ф. Денисов. — М. : ЭкМОС, 2003. — 304 с.

207. Федоренко В.Г., Діденко О.М., Руженський М.М., Іткін О.Ф. Політична економія: Підручник / За науковою ред. доктора економ. наук проф. В.Г. Федоренка. – К.: Алерта, 2008. – 487 с.

208. Фещур Р.В. Статистика: теоретичні засади і прикладні аспекти / Р.В.Фещур, А.Ф.Барвінський, В.П.Кічор – Львів: «Інтелект-Захід». – 2003. – 576 с.

209. Філіпенко А.С. Економіка зарубіжних країн. — К.: КНЕУ, 2000. - 430 с.

210. Фрицький Ю.О. Державна влада в Україні: становлення, організація, функціонування/ Ю.О. Фрицький. — Д. : Ліра-ЛТД, 2006. — 360 с.

211. Хаффнер Ф. Ринок праці та державна політика щодо стимулювання зайнятості та підтримки безробітних: німецький досвід / Хаффнер Ф. // Міжвідомчий науковий збірник «Зайнятість та ринок праці». – Вип.3. – К.: АТ «Українська видавнича група», 1995. – С. 51-59.

212. Хміль Ф. Основи менеджменту/ Хміль Ф. - К.: Академвидав, 2005. -607 с.

213. Ходов Л.Г. Основы государственной экономической политики. - М.: БЕК, 1997. - 332 с.

214. Хэссиг К. Информационная логистика и менеджмент потока работ/ Хэссиг К., Мартин А. // Международный журнал «Проблемы теории и практики управления. - № 5, 1997. - [Електронний ресурс] - Режим доступу: http://www.ptpu.ru/issues/5_97/17_5_97.htm.

215. Чаплицкая А.В. Государственная поддержка предпринимательства в условиях трансформации экономики. – У зб.: Перходная экономика: теория, методология, политика. Сборник научных трудов. – Днепропетровск: Наука и образование, 2003. – С. 405-410.

216. Чернова Т. Ю. Розвиток професійної компетентності заступника директора з навчально-виробничої роботи професійно-технічного навчального закладу: метод. рекомендації / Т. Ю. Чернова. – Хмельницький: ХНУ, 2010. – 98 с.

217. Чикуркова А. Ринок праці/ Чикуркова А., Деренко О. М..— Кам'янець-Подільський: Абетка, 2002. — 92 с.

218. Чиркин В.Е. Государственное управление. Элементарный курс / В.Е. Чиркин. — М. : Юристъ, 2003. — 320 с.

219. Чистов С.М. Державне регулювання економіки: - К.: КНЕУ, 2002.- 208с.

220. Чухрай Н. Маркетингові комунікації підприємства на ринку/ Чухрай Н.// Регіональна економіка. - 2001. - № 4. - С. 271-272.

221. Шамхалов Ф. Государство и экономика. Основы взаимодействия. – М.: Экономика, 2000. – 326с.

222. Шапиро С. Организационные коммуникации в целях эффективной работы компании/ С. Шапиро. - М.: ГроссМедиа: РОСБУХ, 2007. - 336 с.

223. Шегда А. Основы менеджмента/ Шегда А. - К.: Товариство «Знання», КОО, 1998. - 512 с. - С. 414.

224. Шпак Н.О. Комунікаційний менеджмент: сутність та розвиток/ Шпак Н.// Міжнародний науково-практичний журнал «Економіка та держава», 2010. - № 2 - С 30-33.

225. Шпак Н.О. Комунікаційний процес машинобудівного підприємства/ Шпак Н. //Вісник Національного університету «Львівська політехніка» «Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення і проблеми розвитку». - Львів: Вид-во Нац. ун-ту «Львівська політехніка», 2010. - № 682. - С. 145-149.

226. Шпак Н.О. Основи комунікаційного менеджменту промислових підприємств / Н. Шпак. – Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2011. – 328 с.

227. Экономика труда и социально-трудовые отношения / Под ред. Г. Г. Мельникова, Р. П. Колосовой. - М.: Изд-во Моск. ун-та: Изд-во ЧЕРО, 1996.

228. Экономика труда: социально-трудовые отношения / Под ред. Н. А. Волгина, Ю. П. Одегова. – М.: Издательство «Экзамен», 2003. – 346 С.

229. Экономика. Учебник /Под ред. доц. Булатова А.С. - М.: Издательство БЕК, 1995. — 632 с.

230. Эрэнберг Р. Д., Смит Р. С. Современная экономика труда. - М.: Изд-во Моск. ун-та, 1996.

231. Якубовсъкий О.П. Державна влада і громадянське суспільство: система взаємодії : монографія / О.П. Якубовський, Т.А. Бутирська. — О. : ОРІДУ НАДУ, 2004. — 196 с.

232. Alter S. Information systems. A management perspective. / Alter S. - Cummings Publishing Company Inc., 1996. - 728 p.

233. Bartom G. Communication: manage words effectively/ Bartom G.// Personnel Journal. - Costa Mesa, CA, 1990. – 69 p.

234. Central & Eastern Europe IT Outsourcing Review ‘2007/ Ukrainian Hi-Tech Initiative. - Режим доступу www.hi-tech.org.ua.

235. Central & Eastern Europe IT Outsourcing Review ‘2008/ Ukrainian Hi-Tech Initiative. - Режим доступу www.hi-tech.org.ua.

236. Central & Eastern Europe IT Outsourcing Review ‘2010/ Ukrainian Hi-Tech Initiative. - Режим доступу www.hi-tech.org.ua.

237. Country Report: Ukraine/ Economist Intelligence Unit. – London: 2013. – P.22.

238. Exploring Ukraine. IT Outsourcing Industry / V. Maznyuk. – 2012. - Режим доступу http://hi-tech.org.ua.

239. Exploring Global Distination Fronteirs: The New Emerging Destinations/ KPMG International. – 2009. - Режим доступу https://www.kpmg.com/Ca/en/.../Oi/.../Exploring-global-frontiers.pdf.

240. Guruge A. Communication system management/ Guruge A. - CRC Press, 1999. - 771 p.

241. Hill C.W.L. Strategic Management: an Integrated Approach/ Hill C.W.L., Jones G.R. - Boston: Houghton Mifflin Company, 2004. – 495 p.

242. Himstreet W. Business communications. Principles and methods/ Himstreet W., Wayne B. - Kent Publishing Company Inc., 1987. - 630 p.

243. Internet Users by Country/ Computer Industry Almanac. - Режим доступу http://www.c-i-a.com/internetuser.htm.

244. IT Ukraine. - Режим доступу www.itukraine.org.ua.

245. Jones G.R., George J.M. Essentials of Contemporary Management / G.R. Jones, J.M. George. – New-York: McGraw-Hill Irwin, 2007. – 594 c.

246. Kaplan, R.S. The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action/ R.S. Kaplan, D.P. Norton. - Boston: Harvard Business School, 1996. – 618 p.

247. Laudon K. Management information systems/ Laudon K. C, Laudon J. P.. - 2002. - 287 p.

248. Lviv IT-outsourcing Lviv. - 2012. - Режим доступу http://hi-tech.org.ua.

249. Regional Structure of Ukraine's IT Outsourcing Industry/ Symphony Solutions. - Режим доступу http://www.symphony-solutions.eu/node/66.

250. Semenyshyn V. Theoretical approaches to communications management in IT industry of Ukraine / I. Oleksiv, V. Semenyshyn // Econtechmod. - №3. - 2013. – С. 62-67.

251. Semenyshyn V. The communication effectiveness evaluation method formation in the labor market in Ukrainian IT Industry / V. Semenyshyn // Actual Problems of Economics.- № 4. - 2014. – С. 481-488.

252. Software Development in Ukraine/ Munk, Andersen & Feilberg. - Режим доступу www.mafcon.com.

253. Thompson A.A. Strategic Management/ A.A. Thompson, A.J. Strickland III - New York: McGraw-Hill Companies, Inc., 2001. – 592 p.

254. Tuning Educational Structures in Europe [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://www.unideusto.org/tuningeu/.

255. Ukrainian Hi-Tech Initiative. - Режим доступу www.hi-tech.org.ua.

256. Welcome to Ukraine/ Innovecs solutions. - Режим доступу www.innovecs.com.

ДОДАТКИ

Додаток А

Кількість працівників провідних ІТ-підприємств України в серпні 2013 року

№	Підприємство	Кількість працівників	Кількість нових працівників в період з січня по серпень 2013	Технічні спеціалісти	Вакансії в Україні
1.	Luxoft	3082	+470	2862	421
2.	EPAM Systems	3000	+150	2650	180
3.	SoftServe	2708	+308		286
4.	GlobalLogic	2365	+87	2052	120
5.	Ciklum	2023	+99	1783	195
6.	Samsung R&D Institute Ukraine	1100	+200	1000	54
7.	Infopulse	1038	+104	951	100
8.	ELEKS	849	+105	668	42
9.	NIX Solutions Ltd.	750	+450	700	20
10	NetCracker	724	+210	627	50
11	ISD	710	+30	675	20
12	Miratech	650	+50	568	40
13	Lohika Systems	640	+53	531	50
14	Корпорація Парус	550	+30	350	6
15	DataArt	469	+67	415	62
16	Terrasoft	455	+75	357	44
17	Sigma Ukraine	400	+35	326	40
18	Software MacKiev	400	-5	370	22
19	SysIQ	373	+5	309	50
20	Арт-мастер (AM-SOFT)	356	+4	289	17
21	CS-Ltd	320	+10	260	12
22	Softline	297	-39	258	3
23	Intecracy Group Consortium	290		214	9
24	Cogniance, Inc	259	-10	220	7
25	Magento*	250		220	3
	Разом	24058	+3008	18655	1853

Джерело: за даними http://jobs.dou.ua/top25/ [82; 83; 84; 85; 86; 87; 88]

Додаток Б

Кількість працівників провідних ІТ-підприємств України в січні 2013 року

№	Підприємство	Кількість працівників	Кількість нових працівників в період з серпня 2012 по січень 2013	Технічні спеціалісти	Вакансії в Україні
1.	EPAM Systems	2850	+250	2450	240
2.	Luxoft	2612	+137	2403	230
3.	SoftServe	2400	+211		262
4.	GlobalLogic	2278	+148	2001	100
5.	Ciklum	1924	+153	1695	161
6.	Infopulse	934	+68	811	132
7.	Samsung R&D Institute Ukraine	900	+220	850	200
8.	ELEKS	744	+57	593	20
9.	ISD	680	+24	640	40
10	Miratech	600		525	70
11	Lohika Systems	587	+19	478	48
12	NetCracker	514	+39	467	47
13	Software MacKiev	405	+5	375	28
14	DataArt	402	+18	355	18
15	Terrasoft	380	+50	270	20
16	SysIQ	368	+17	331	23
17	Sigma Ukraine	365	+15	295	23
18	frog	356	-4	293	20
19	Арт-мастер (AM-SOFT)	352	+19	286	15
20	Softline	336	+47	248	11
21	CS-Ltd	310	+9	260	12
22	NIX Solutions Ltd.	300	-220	300	
23	Cogniance, Inc	269	-1	232	11
24	Magento	250	-23	220	
25	Gameloft	237		130	10
	Разом	21353	+1258	16508	1741

Джерело: за даними http://jobs.dou.ua/top25/ [82; 83; 84; 85; 86; 87; 88]

Додаток Г

Кількість працівників провідних ІТ-підприємств України в травні 2012 року

№	Підприємство	Кількість працівників	Кількість нових працівників в період з лютого по травень 2012	Технічні спеціалісти	Вакансії в Україні
1.	EPAM Systems	2600	+300	2200	235
2.	Luxoft	2475	+122	2279	150
3.	SoftServe	2189	+23		143
4.	GlobalLogic	2130	+14	1912	209
5.	Ciklum	1771	+113	1562	190
6.	Infopulse	866	+32	742	159
7.	ELEKS	687	+23	571	27
8.	Samsung R&D Institute Ukraine	680		640	30
9.	ISD	656	+15	621	35
10	Miratech	600	+50	450	50
11	Lohika Systems	568	+24	469	48
12	Корпорация Парус	550		446	15
13	NIX Solutions Ltd.	520			9
14	NetCracker	475	+45	411	15
15	Software MacKiev	400		370	10
16	DataArt	384	+58	340	59
17	frog	360	-1	293	15
18	SysIQ	351	+31	323	14
19	Sigma Ukraine	350		289	40
20	Арт-мастер (AM-SOFT)	333	+33	144	23
21	Terrasoft	330	+28	235	15
22	CS-Ltd	301		236	13
23	Softline	289		188	4
24	Magento	273		243	12
25	Cogniance, Inc	270	+15	220	25
26	Разом	20408	+925	15184	1545

Джерело: за даними http://jobs.dou.ua/top25/ [82; 83; 84; 85; 86; 87; 88]

Додаток Г

Кількість працівників провідних ІТ-підприємств України в серпні 2012 року

№	Підприємство	Кількість працівників	Кількість нових працівників в період з травня по серпень 2012	Технічні спеціалісти	Вакансії в Україні
1.	Luxoft	2353	+225	2111	282
2.	EPAM Systems	2300	+200	2000	220
3.	SoftServe	2166	+54		73
4.	GlobalLogic	2116	+3	1898	123
5.	Ciklum	1658	+131	1461	249
6.	Infopulse	834	+1	722	38
7.	Samsung R&D Institute Ukraine	680	+380	640	30
8.	ELEKS	664	+59	550	32
9.	ISD	641	+21	604	45
10	Miratech	550			11
11	Lohika Systems	544	-42	451	55
12	NIX Solutions Ltd.	520			9
13	NetCracker	430		380	15
14	Software MacKiev	400			9
15	frog	361	-32	290	12
16	Sigma Ukraine	350	+10	289	36
17	DataArt	326	+50	290	52
18	SysIQ	320	+23	286	50
19	Terrasoft	302	+32	205	20
20	Арт-мастер (AM-SOFT)	300	+36		6
21	Softline	289		188	4
22	Magento	273	+1	243	12
23	Cogniance, Inc	255	+28	219	40
24	Intetics Co	226	+8	197	15
25	Materialise	225	-10	138	11
	Разом	19083	+1178	13162	1449

Джерело: за даними http://jobs.dou.ua/top25/ [82; 83; 84; 85; 86; 87; 88]

Додаток Д

Задоволеність працівників провідних ІТ-підприємств України умовами праці в 2012 році (кількість працюючих більше 800 чоловік)

Підприємства	Загальний бал	Професійне зростання	Умови праці	Менеджмент	Зарплата і бонуси	Визнання праці менеджментом	Комунікації з керівництвом	Відносини з колегами
SoftServe	90 199 анкет	93	94	89	82	82	93	95
EPAM Systems	87 202	85	88	84	93	80	85	93
Infopulse	86 85	87	84	83	86	83	85	92
Ciklum	85 336	83	89	86	84	77	86	93
ELEKS	81 99	84	81	82	74	76	82	90
Luxoft	80 350	81	79	78	84	73	80	88
GlobalLogic	76 105	63	88	79	78	61	75	87
Samsung R&D Institute Ukraine	64 81	57	90	40	80	43	43	91

Джерело: за даними http://jobs.dou.ua/ratings/ [201; 202; 203; 204]

Додаток Е

Задоволеність працівників провідних ІТ-підприємств України умовами праці в 2012 році (кількість працюючих від 200 до 800 чоловік)

Підприємства	Загальний бал	Професійне зростання	Умови праці	Менеджмент	Зарплата і бонуси	Визнання праці менеджментом	Комунікації з керівництвом	Відносини з колегами
Provectus-IT	96 58 анкет	91	98	97	97	92	96	98
Win Interactive LLC	93 58	92	95	88	95	90	95	98
DataArt	92 131	88	93	90	94	87	94	98
Cogniance, Inc	89 66	89	90	91	87	84	87	97
Lohika Systems	86 43	80	91	83	93	77	81	95
NetCracker	85 73	83	87	81	84	84	82	92
Cupid plc	82 46	80	92	74	84	75	81	87
Gameloft	81 46	70	89	76	80	75	86	93
CyberVision, Inc.	81 42	77	86	78	68	85	81	93
Materialise	80 85	80	84	79	75	71	80	90

Джерело: за даними http://jobs.dou.ua/ratings/ [201; 202; 203; 204]

Додаток Ж

Задоволеність працівників провідних ІТ-підприємств України умовами праці в 2012 році (кількість працюючих від 81 до 200 чоловік)

Підприємства	Загальний бал	Професійне зростання	Умови праці	Менеджмент	Зарплата і бонуси	Визнання праці менеджментом	Комунікації з керівництвом	Відносини з колегами
Brightgrove LTD.	98 28 анкет	97	99	99	98	97	99	99
Akvelon Ukraine	98 33	98	99	99	92	99	99	100
Itera Consulting	98 33	96	99	98	96	94	99	99
Intego Group	97 39	97	95	95	95	97	97	99
3Shape Ukraine	95 29	96	94	98	94	93	95	97
Softengi	95 25	95	99	91	93	94	95	100
Netpeak	95 39	95	97	93	91	93	96	97
Aquasoft	94 22	88	95	93	95	94	95	98
Playtika UA	93 20	89	99	93	95	83	99	93
Symphony Solutions	93 77	90	98	86	93	87	96	99
AB Soft	93	88	98	96	92	88	93	93

Підприємства	Загальний бал	Професійне зростання	Умови праці	Менеджмент	Зарплата і бонуси	Визнання праці менеджментом	Комунікації з керівництвом	Відносини з колегами
	28							
Archer Software	92 47	91	95	89	89	88	94	99
Apriorit	92 40	97	93	88	90	86	88	98
N-iX	90 57	88	94	94	83	88	88	98
Zfort Group	90 30	85	94	88	89	88	91	93
Dev-Pro.net	90 84	86	95	91	87	83	91	96
MobiDev	88 33	92	86	87	76	86	90	98
DevelopEx	88 34	86	87	88	86	85	89	92
Sitecore	87 40	84	93	85	91	82	79	95
Program-Ace	86 21	81	88	88	89	76	86	96
Serena Software Ukraine	86 46	83	94	74	90	80	86	93
Devellar	85 42	80	98	74	91	77	76	97

Підприємства	Загальний бал	Професійне зростання	Умови праці	Менеджмент	Зарплата і бонуси	Визнання праці менеджментом	Комунікації з керівництвом	Відносини з колегами
DAXX BV	84 29	74	92	79	94	73	83	95
Innovecs	84 29	86	79	86	79	80	87	93
Softheme	84 37	82	92	70	92	70	89	92
Kolo Global	82 24	86	82	70	96	78	73	87
EngagePoint	80 37	84	77	76	82	77	80	87
INTERSOG	79 31	78	88	76	71	73	76	87
Mobisoft Ltd.	78 22	86	92	61	89	68	64	87
Svitla Systems, Inc.	75 37	69	95	72	79	55	65	93
QAP INT	73 45	72	78	68	75	69	70	81
PortaOne	72 23	83	86	78	41	37	83	94
Maxymiser	62 30	62	68	54	72	39	56	81

Джерело: за даними http://jobs.dou.ua/ratings/

Додаток З

Задоволеність працівників провідних ІТ-підприємств України умовами праці в 2012 році (кількість працюючих до 80 чоловік)

Підприємства	Загальний бал	Професійне зростання	Умови праці	Менеджмент	Зарплата і бонуси	Визнання праці менеджментом	Комунікації з керівництвом	Відносини з колегами
MacPaw	100 22 анкеты	100	100	100	100	100	100	100
SoftBistro	99 15	100	100	98	100	93	100	100
Paymentwall, Inc.	99 20	95	100	100	100	95	100	100
Blackthorn Vision	99 16	97	100	98	98	98	99	100
VertaMedia	98 17	100	97	97	96	98	98	99
111PIX UA	98 15	93	100	100	98	100	93	100
Grammarly	97 34	96	100	95	100	95	96	99
TeamDev	97 19	93	99	95	100	93	99	100
Alterplay	96 15	94	99	94	93	93	100	100
GORILLA	95 24	95	96	91	98	94	94	97

Підприємства	Загальний бал	Професійне зростання	Умови праці	Менеджмент	Зарплата і бонуси	Визнання праці менеджментом	Комунікації з керівництвом	Відносини з колегами
ДубльГИС	95 16	97	95	89	92	98	95	98
AltexSoft	95 19	93	93	94	94	91	98	99
SteelKiwi Development	95 18	94	93	94	94	94	100	94
A-MTOSS	94 23	90	96	92	94	93	93	99
Webkate	92 19	94	94	89	89	91	91	92
CHI Software	90 20	90	93	89	85	88	88	94
Clickky	89 18	92	88	86	85	84	91	95
PNN Soft	88 17	84	92	90	75	86	92	98
Миритек	88 19	87	93	86	80	81	97	95
The Frayman Group, Inc	87 22	81	98	85	86	80	87	94
Binary Studio	84 16	86	91	76	78	73	87	99
SoftTechnics Inc.	83 31	86	83	78	84	79	82	91

Джерело: за даними http://jobs.dou.ua/ratings/ [201; 202; 203; 204]