

**Міністерство праці та соціальної політики України Державний
центр зайнятості**

**Інститут підготовки кадрів Державної служби зайнятості
України (Науково-методичний центр)**

**Інформаційна робота з населенням в державній
службі зайнятості**

(Методичні рекомендації)

Київ-2001

Методичні рекомендації висвітлюють актуальність інформаційного обслуговування незайнятого населення, основні завдання, принципи організації та впровадження цієї роботи у центрах зайнятості.

Наданий матеріал допоможе спеціалістам служби зайнятості усвідомити важливість інформаційної роботи з населенням, визначити подальші шляхи її удосконалення.

Під час розробки методичних рекомендацій використовувались матеріали Міжнародної Організації праці та практичний досвід регіональних центрів зайнятості України.

Розробник: Авдєєв Л.Г. - заступник начальника Науково-методичного центру ШК ДСЗУ.

Рецензент: Дуброва Н.В. — завідувач відділенням підвищення кваліфікації ПЖ ДСЗУ.

Відповідальний за випуск: Скульська В.Є. — начальник НМЦПК ДСЗУ.

ІНФОРМАЦІЙНА РОБОТА З НАСЕЛЕННЯМ В ДЕРЖАВНІЙ СЛУЖБІ ЗАЙНЯТОСТІ

Вступ

Інформація (за словником - відомості про обставини, що складаються та події, що відбуваються навколо нас), відіграє значної ролі як у житті суспільства, так і житті кожної пересічної людини. Наявність інформації дозволяє людині усвідомити стан речей, що існує, визначити власне ставлення до тієї чи іншої ситуації, що складається, та свідомо прийняти особисте рішення щодо своїх подальших дій, відповідно до власних намірів та реальних обставин, що існують. Іншими словами, можна стверджувати, що свідомі дії та вчинки людини є наслідком засвоєння та аналізу тієї інформації, якою вона володіє. Наявність своєчасної та якісної інформації обумовлює досягнення успіху, і навпаки - відсутність такої інформації веде до хибних дій і негативних наслідків.

Існує такий вислів - хто володіє інформацією, той володіє світом. Це дуже слушно і не викликає заперечень, але це тільки одна сторона справи. Для досягнення успіху людині необхідно не тільки володіти інформацією, але й вміти нею користуватись відповідним чином. Тут вже йдеться про інформаційну культуру, як одного з найважливіших компонентів взаємовідношення людини з інформацією.

Зважаючи на ту значну роль, що відіграє інформація у житті людини, суспільство прикладає не аби які зусилля щодо розширення інформаційного простору та підвищення інформаційної культури її споживача.

Сучасне суспільство неможливо собі уявити без розвинутої інформаційної інфраструктури. Ми вже звикли у повсякденному житті користуватись такими джерелами інформації як друковані видання (газети, журнали, довідники тощо), телебаченням, радіо, телефони. Останнім часом інформаційний простір суттєво розширюється за рахунок використання електронно-обчислювальної техніки. Впровадження у повсякденну практику персональних ЕОМ та діалогових технологій спілкування дає підстави говорити про початок електронної революції у галузі інформації.

Вчені багатьох країн, і не безпідставно, називають ХХІ століття віком інформатики, а майбутнє людства пов'язує з формуванням єдиного міжнародного інформаційного суспільства.

Ще у минулому столітті міжнародною Організацією Об'єднаних Націй (ООН) у відповідних документах (конвенції, рекомендації) обґрунтована необхідність створення такого

суспільства, окреслені його загальні обриси та сформульовані першочергові умови щодо вступу до нього.

Метою міжнародної інформаційної системи, що створюється, є надання всім людям, без винятку, невичерпної за обсягом різноманітної інформації, на підставі якої, кожен матиме змогу свідомо змінювати своє буття з урахуванням власних намірів та можливостей, що існують у реальному житті.

Наріжними каміннями майбутнього суспільства є:

- постійне піклування про розширення інформаційного простору та постійне оновлення інформації (до цього спонукає інливистість життєвих обставин);
- створення інформаційних систем та забезпечення їх відповідною технікою та сучасними технологіями;
- підвищення рівня інформаційної культури її споживача (вміння дістатися необхідної інформації, аналізувати та використовувати).

Кожна країна прямує до інформаційного суспільства власним шляхом. Вихідні позиції кожної з них визначаються загальним станом економічного розвитку, суспільною спрямованістю, культурними та національними особливостями. Існуючі інформаційні системи різних країн відрізняються одна від одної не тільки за пріоритетами інформації, що надається, та її обсягами, але й за рівнем доступності до інформаційних матеріалів з боку пересічних громадян.

1. Інформаційне забезпечення зайнятості

Пріоритетність інформаційних напрямків у суспільстві може змінюватись в залежності від конкретної ситуації та потреб. Але серед них є такі, що постійно залишаються актуальними незалежно від обставин. Одним з таких напрямків є зайнятість. Це природньо. Учасню населення у суспільнокорисній трудовій діяльності та її наслідками визначається економічна спроможність країни, загальний рівень життя її пересічних громадян.

Міжнародна спільнота питанням зайнятості приділяє особливої увагу. В середині сорокових років минулого століття створена та ефективно працює Міжнародна Організація Праці, її діяльність спрямована на вивчення міжнародного досвіду у галузі зайнятості, розробки основних положень та рекомендації щодо цього. У 1975 році МОП видає Конвенцію №142 "Про професійну орієнтацію та професійну підготовку в галузі розвитку людських ресурсів" та

відповідні рекомендації, які мають безпосереднє відношення до інформаційного забезпечення зайнятості. Перш за все, кожній країні, що ратифікувала цю конвенцію, наполегливо рекомендується створювати та вдосконалювати національні інформаційні системи щодо зайнятості, які повинні охоплювати такі питання як вибір професії, професійну підготовку, становище й перспективи зайнятості, шляхи включення до трудової діяльності, умови праці, перспективи просування по роботі тощо. Інформаційні системи повинні якнайширше висвітлювати всі аспекти трудового життя в різних галузях економічної, соціальної і культурної діяльності.

Значної ваги висвітлення питань зайнятості набуває в умовах ринкової економіки, особливо на першому етапі її становлення.

Впровадження, координування та вдосконалення цієї роботи, відповідно до рекомендацій МОП, здійснюється через державну службу зайнятості.

Україна, як член Організації Об'єднаних Націй (ООН), ратифікувала Конвенцію 142 МОП 7 березня 1979 р., тобто, ще тоді коли вона була у складі Радянського Союзу. Зміст зазначеної Конвенції та її рекомендації набувають особливого значення після здобуття незалежності, коли країна почала будувати нове суспільство на засадах ринкової економіки.

Перехід до ринкових відносин, зміна галузевої структури господарства, ліквідація збиткових виробництв та підприємств, обумовили необхідність широкомасштабного міжтериторіального і міжгалузевого перерозподілу робочої сили та створення ефективної системи працевлаштування працівників, які внаслідок змін, що сталися, залишились поза межами виробництва. Для комплексного вирішення питань, пов'язаних з регулюванням зайнятості населення, з метою створення умов для реалізації громадянами свого права на працю та забезпечення їх соціального захисту в Україні, була створена державна служба зайнятості (грудень 1990р.).

Формування інформаційного простору щодо висвітлення зайнятості у теперішній час набуває важливого значення. Особливої уваги потребує узагальнення та накопичення такої інформації, що здатна допомогти представникам незайнятого населення зорієнтуватись у нових умовах, пристосуватися до них та свідомо обрати власний шлях повернення до трудової діяльності. Поступово все більш усвідомлюється, що наявність цілеспрямованої інформації, вміння спеціалістів своєчасно і якісно її використовувати у повсякденній роботі з клієнтами певним чином сприяє підвищенню ефективності діяльності не тільки окремого підрозділу, а й усього ЦЗ взагалі. Можна сказати, що на теперішній час у службі зайнятості за кожним з напрямків її роботи сформовані своєрідні інформаційні осередки і

накопичений матеріал знаходить практичне використання.

Однією з складових загального інформаційного простору, що створюється у державній службі зайнятості є професійна інформація. Професійна інформація - це сукупність відомостей, що здатні ефективно сприяти людині у вирішенні питання про вибір сфери трудової діяльності та конкретної професії, спеціальності у її межах. Перш за все, це інформація про

суспільно-економічні та психофізіологічні умови здійснення цього вибору. Це вичерпна інформація про світ професій, спеціальностей, зміст та особливості праці за ними, про особистісні якості, що необхідні людині для успішної трудової діяльності за кожною з них. Засади, принципи, форми впровадження цієї роботи були змістовно відпрацьовані у минулому суспільстві, суспільстві з відносно повною зайнятістю населення. Становлення ринкових відносин у суспільстві створили нові умови та спонукали до пошуку нових підходів щодо організації та впровадження профінформаційної роботи. Вивчення досвіду розвинутих країн (Франція, Німеччина, Англія), рекомендації Міжнародної Організації Праці, практичного досвіду роботи регіональних ЦЗ України дозволило певним чином визначити особливості профінформаційної роботи з безробітними, уточнити першочергові завдання щодо цього, методи роботи та найбільш ефективні форми її впровадження. На цій підставі, з метою удосконалення профінформаційної напрямку роботи, державним центром зайнятості Міністерства праці та соціальної політики України були розроблені та спрямовані на місця відповідні рекомендації. Серед них:

- Досвід роботи центрів професійної інформації Німеччини (лист ДЦЗ за№ДЦ-06-1304 від 15.10.93р.).
- Зміст інформаційної папки (28.02.1997р.).
- Про створення та організацію діяльності центрів професійної інформації в Київській, Черкаській областях та м. Києві (Розп. від 01.07.1997р. за №66-р.).
- Рекомендації щодо організації професійно-інформаційної роботи з населенням, яке звертається до Державної служби зайнятості (лист за№ДЦ-06-1131 від 11.07.1997р.).

Одночасно з удосконаленням теоретичних засад профінформаційної роботи, у службі зайнятості здійснювались і певні кроки щодо її матеріально-технічного забезпечення. За взірць були обрані центри професійної інформації (ПІЦ), що функціонують у структурах служби зайнятості ФРН. Згодом, за допомогою Німеччини (у межах Міжнародної програми ТАСІ8), такі центри були створені у м. Києві, Черкасах, Броварах, а трохи пізніше у Запоріжжі. З 1997 року аналогічні інформаційні

підрозділи стали створюватись власними силами у багатьох обласних та міських центрах зайнятості.

До цього слід зауважити, що між німецькою та українською моделями існує суттєва різниця. Вона полягає у спрямованості інформаційних матеріалів. Німецька модель, перш за все, призначена для обслуговування учнівської молоді і інформаційно забезпечує етап професійного самовизначення (первинний вибір професії). Українська модель акцентує увагу на роботі з дорослим населенням. Відповідно до цього, коло інформації

значно розширюється за рахунок включення до нього таких необхідних аспектів зайнятості як правове забезпечення, орієнтація на бізнес, шляхи адаптування до нових умов та підвищення власної конкурентоспроможності на ринку праці, напрямки діяльності ЦЗ, заходи, що ними впроваджуються на підтримку шукаючим роботу, тощо.

Іншими словами, українську модель можна розглядати як спробу побудови механізму інформаційного забезпечення зайнятості взагалі. Заслугує на увагу, що створення інформаційних (не профінформаційних) •(підрозділів у ЦЗ переслідувало певну мету: сконцентрувати на єдиній площині практично всю інформацію, що здатна сприяти кожному її споживачеві у вирішенні питань щодо власної зайнятості.

Такий підхід до організації інформаційного обслуговування відвідувачів має беззаперечні переваги, а саме:

- забезпечується вільний доступ клієнтів до інформаційних матеріалів;
- відвідувачам надаються зручні, відповідно оснащені, робочі місця для самостійного опрацювання інформаційних матеріалів;
- кожен з відвідувачів має можливість отримати кваліфіковані поради та консультації щодо пошуку та опрацювання необхідної інформації;
- значно скорочуються витрати часу з боку клієнта на пошук 4 необхідних матеріалів, а тривалість роботи над ними визначається часом необхідним для задовільнення їх власного попиту.

До цього є сенс додати, що така організація дає змогу цілеспрямовано вивчати попит клієнтів на інформаційні послуги та оперативно здійснювати заходи щодо удосконалення цього напрямку роботи.

2. Шляхи вдосконалення інформаційного обслуговування населення

Ситуація, що складається на ринку праці - зростання масштабів безробіття, збільшення його тривалості, загострює питання про пошуки шляхів підвищення ефективності діяльності державної служби зайнятості, особливо її низових ланок, за рахунок чіткої організації їх діяльності. Одним з найважливіших заходів щодо цього стала розробка та впровадження Єдиної / технології обслуговування незайнятого населення в центрах зайнятості України (ЄТОН). У самій технології питанням інформаційного обслуговування населення та його забезпеченню надається значної уваги, але поряд з цим виникають певні питання. Спеціалісти регіональних центрів зайнятості висловлюють занепокоєння стосовно подальшої долі інформаційних підрозділів (центрів, кабінетів, куточків) що створювались у структурах протягом останніх років. Дехто пропонує їх ліквідувати з метою запобігання можливого дублювання функцій.

Спробуємо підійти до цього питання з іншого боку. Насправді підстав до занепокоєння не існує. Ми маємо справу з двома можливими підходами до формування інформаційного простору щодо зайнятості. Перший з них передбачає концентрування головної інформації у одному спеціалізованому підрозділі" (центрі, кабінеті, куточку). За другим, що пропонується ЄТОН - всі інформаційні матеріали розподіляються між структурними підрозділами ЦЗ відповідно до напрямків їх роботи. В цьому разі у профінформаційному секторі зосереджується тільки та інформація, що має безпосереднє відношення до профінформаційної роботи, як складової системи проорієнтації.

Як поведеться у подальшому відносно інформаційних підрозділів (центрів, кабінетів, куточків) - це вже справа керівників ЦЗ. Ті з них, що створені на обласному рівні, можна було б залишити і використовувати як навчальну базу під час організації підвищення кваліфікації спеціалістів регіональних міськрайцентрів зайнятості для відпрацювання організації інформаційного обслуговування населення та його забезпечення.

Міжнародна Організація Праці наполегливо рекомендує кожній країні створювати та удосконалювати системи постійної інформації щодо зайнятості. Вони (системи) повинні бути спрямовані на забезпечення всебічного висвітлення не тільки аспектів вибору професії, професійної підготовки, стану ринку праці, але й торкатися аспектів трудового життя у різних галузях економічної, соціальної і культурної діяльності.

Досвід розвинутих країн свідчить про те, що наявність

інформаційних систем та впровадження сучасних інформаційних технологій здатні не тільки підвищити продуктивність праці керівників та спеціалістів центрів зайнятості, а й певним чином раціонально організувати їх діяльність, донести до широкого загалу кращий досвід та позитивно вплинути на удосконалення організаційних структур.

Під час створення такої системи слід враховувати її деякі особливості.

Перш за все, інформаційна робота не повинна обмежуватись тільки питаннями працевлаштування, але й повинна висвітлювати такі напрямки як бізнес, самозайнятість, суспільно-корисні та тимчасова робота.

Інформаційні послуги повинні бути адресними, тобто, спрямовані на конкретного споживача з урахуванням його особливостей і потреб. До споживачів інформації належать не тільки особи які шукають роботу, але й ті, що мають до цього процесу саме безпосереднє відношення. Це, так звані, наші соціальні партнери: роботодавці, представники молодіжних структур, навчальних закладів, бюро та центри, що займаються працевлаштуванням або підтримкою підприємницької діяльності. До споживачів інформації можна віднести регіональну адміністрацію, керівників та спеціалістів самої служби зайнятості. Особливого значення набуває інформаційна робота з громадськістю.

Інформаційна система повинна бути спрямована на вирішення трьох головних завдань:

- надати представникам різних верств населення якісну інформацію, що здатна допомогти кожному з них зорієнтуватись та вирішити власні проблеми, що пов'язані з зайнятістю (пошук місця роботи, підбір кадрів, організація власної справи тощо);
- забезпечити захист громадян від недоброякісної інформації;
- сприяти підвищенню загальної інформаційної культури споживачів самої інформації.

Протягом минулих років в надрах служби зайнятості стихійно сформувались своєрідні інформаційні осередки за різними напрямками роботи. Вони й досі існують автономно, ізольовано і незалежно один від одного.

Завдання полягає в тому, щоб об'єднати їх у єдину комплексну систему інформаційного забезпечення зайнятості. Функціонування такої системи неможливе без чіткої узгодженості та координації дій усіх підрозділів кожного центру зайнятості.

До створення такої системи пропонують різні підходи. Можна спробувати підстроїти, "притерти" один до одного інформаційні фрагменти, що склалися стихійно. Але найбільш привабливим (та найбільш ефективним за результатами) вважається такий, що передбачає попереднього проектування цілісної комплексної системи та її подальшого впровадження в практичну діяльність центрів зайнятості.

ДОДАТКИ

Додаток 1

РЕКОМЕНДАЦІЇ

*щодо організації професійно-інформаційної роботи з населенням, яке звертається до державної служби зайнятості
(лист ДЦЗ №ДЦ-06-ІШ від 11.07.97р.)*

1. Принципи діяльності.

Професійно-інформаційна робота з населенням будується на принципах:

безкоштовного надання інформаційних послуг всім без винятка верствам населення, а саме: молоді, яка навчається, дорослому зайнятому і незайнятому населенню; особам з обмеженою працездатністю;

самообслуговування та самоінформації громадян, що супроводжуються відповідною консультативною допомогою;

комплексного характеру послуг, що надаються;

постійного оновлення і актуалізації інформаційних матеріалів;

сприяння усвідомленому індивідуальному професійному вибору та оптимальному працевлаштуванню конкретної особи.

2. Основні завдання.

Серед завдань, що покладені на державну службу зайнятості, одним із першочергових є надання населенню достовірної, повної та оперативної інформації щодо стану ринку праці регіону, яка здатна сприяти прийняттю кожним громадянином свідомого та самостійного рішення щодо розв'язання питань власної зайнятості, а також послуг, що надаються службою зайнятості відповідно до цього.

Найбільш ефективною формою реалізації цього напряму роботи, як свідчить досвід країн європейської спільноти, є створення в структурах служб зайнятості (в межах відділів професійної орієнтації) підрозділів, що спеціалізуються на наданні населенню послуг з питань професійної інформації.

Вирішуючи питання про удосконалення цього напряму роботи, треба мати на увазі, що мова йдеться не про створення нової організаційної структури, а лише про впровадження нової

форми організації роботи відділу профорієнтації центру зайнятості. Впровадження та розвиток такої форми роботи стане в найближчій перспективі ефективним напрямом роботи всіх територіальних центрів зайнятості.

3. Основні функції.

Відповідно до завдань, на спеціалістів з професійної інформації покладаються наступні функції:

надання послуг різним верствам населення шляхом самоінформування та інформування;

забезпечення вільного доступу відвідувачів до інформаційних матеріалів та створення відповідних умов роботи з ними;

участь у проведенні службою зайнятості масових інформаційних заходів;

організація та проведення короткострокових семінарів для безробітних з поглибленою орієнтації щодо зміни професії та техніки працевлаштування;

накопичення, узагальнення та систематизація матеріалів відповідно до напрямів роботи.

4. Функціональні зони.

Для забезпечення інформаційного напрямку роботи створюються функціональні зони з відповідним призначенням:

- інформаційна зона (медіотека) призначена для самоінформування та інформування населення (рекомендована площа 60-100 кв.м.);
- зона групових занять — 40-60 кв.м.;
- зона обробки та систематизації інформації, що складається з робочого приміщення для співробітників площею до 20 кв.м. та підсобних приміщень для зберігання допоміжних інформаційних, рекламних та наочних матеріалів площею 10-12 кв.м.

Інформаційна зона (медіотека).

Інформаційна зона розміщується в інформаційному залі, до якого кожному відвідувачу забезпечується вільний доступ. Площа залу визначається залежно від очікуваної кількості відвідувачів та наявного обладнання. На рівні району це може бути кімната або інформаційний куточок.

*

Інформаційний зал оснащується:

- пультом управління;
- стелажми для розміщення інформаційних папок за професіями (спеціальностями);
- книжками, журналами, буклетами з інформацією друкованого характеру;
- місцями для індивідуальної роботи відвідувачів з інформацією друкованого характеру;
- місцями для ознайомлення з відео- та аудіоінформацією;
- місцями для роботи з автоматизованими системи;
- робочим місцем чергового профконсультанта;
- робочим місцем диспетчера.

Зона групових занять.

Відповідне приміщення, призначене для проведення групових занять інформаційного характеру, співбесід, короткострокових семінарів для безробітних щодо зміни професії та техніки працевлаштування. В зоні знаходяться: столи та стільці, відео- і проекційна апаратура, екран, дошка, стенд для розміщення плакатів, робоче місце консультанта, місця відвідувачів.

Зона обробки та систематизації інформації.

Зону призначено для співробітників, які готують матеріали для обслуговування інформаційної зони та зони групових занять, її приміщення, призначене для вивчення, аналізу, узагальнення та систематизації інформаційних матеріалів, їх підготовки до використання, зберігання фонду аудіо- та відеоматеріалів, документації та технічних засобів. Воно оснащено робочими столами та стільцями, персональним комп'ютером, копіювальною технікою, стелажми, сейфом. До цієї зони належить також підсобне приміщення, призначене для зберігання інформаційних, рекламних і наочних матеріалів, копій інформаційних папок, тощо. Оснащення: стелажі, шафи.

5. Принципи комплектування та зміст інформаційних матеріалів

Інформаційні матеріали доцільно комплектувати блоками, використовуючи наступні носії:

- інформаційні папки професій і спеціальностей;
- відео- та слайдофільми;
- аудіопрограми;
- автоматизовані системи;
- довідники, буклети, проспекти, листівки;
- тематичні папки та підбірки, тощо.

Матеріали повинні інформувати про:

- основні державні і недержавні підприємства, стан ринку праці та перспективи його розвитку;
- наявність вільних робочих місць та вакантних посад в регіоні;
- актуальні для місцевого ринку праці професії і спеціальності;
- зміст професій, кваліфікаційні вимоги до робітника і перспективи працевлаштування;
- можливості професійної освіти, підвищення кваліфікації; права та обов'язки безробітних;
- послуги, що надає населенню служба зайнятості, умови їх отримання та інше.

6. Носії інформації.

Інформаційні папки.

Папки - один з найпоширеніших носіїв інформаційного матеріалу. Вони містять в собі загальний опис професії (спеціальності) та вимог до неї, перспектив можливого заробітку і працевлаштування.

Розробка інформаційних папок, їх видання та розповсюдження здійснюється централізовано Державним центром зайнятості Мінпраці та соціальної політики України.

Опис професії здійснюється відповідно до встановленого стандарту.

До розробки інформаційних папок можуть залучатися спеціалісти служби зайнятості, інститутів, навчальних закладів, підприємств та організацій.

На місцях інформаційні папки доповнюються

матеріалами регіонального змісту (відомості про підприємства, навчальні заклади, рівень заробітної плати та інше).

Підбір певних інформаційних папок щодо характерних для кожного регіону професій (спеціальностей) проводиться відповідно до потреб територіального ринку праці.

Відеоматеріали.

До відеоматеріалів, які використовуються у роботі, належать відеофільми про професії (спеціальності) та комплекти слайдів. Вони стосуються окремої професії чи галузі виробництва та висвітлюють повсякденне професійне життя з типовими умовами та вимогами.

Аудіопрोगрами.

Аудіопрोगрами подаються у вигляді інтерв'ю з висококваліфікованими робітниками та сприяють отриманню певної інформації щодо окремих професій, умов їх вибору та професійної діяльності. Вони особливо необхідні для громадян, які мають зорові обмеження щодо самоінформування.

Автоматизовані системи.

Автоматизовані системи дають змогу кожному відвідувачеві самостійно опрацювати різноманітні варіанти вибору та пошуку підходящої професії на основі оцінки власних професійних інтересів та нахилів. Відповідні системи інформують відвідувачів щодо професійних навчальних закладів регіону та держави в цілому, а також знайомлять із актуальними вільними робочими місцями і вакантними посадами.

Наочні засоби та роздавальний матеріал.

До цієї групи носіїв відносяться наочні матеріали, що використовуються на групових заняттях. Це - буклети, листівки, проспекти, плакати, періодична преса, які містять в собі інформацію щодо окремих галузей, професій та послуг, які надає громадянам служба зайнятості (в тому числі стосовно громадських робіт та масових заходів).

7. Кадровий склад та керівництво.

Кадровий склад працівників, які забезпечують інформаційний напрям роботи, визначається в межах існуючого штатного розпису відповідних центрів зайнятості.

Для забезпечення діяльності професійно-інформаційного напрямку роботи рекомендується наступна кількість працівників:

у міськрайцентрах із значною кількістю відвідувачів, де створюється інформаційна база в повному обсязі, - 3 особи;

у міськрайцентрах з середньою кількістю відвідувачів, де інформаційна база обмежена кімнатою, кабінетом, куточком тощо, - 1-2 особи (можливо за сумісництвом).

Керівництво організацією роботи групи з професійної інформації покладається на одного з працівників групи, який займає посаду заступника начальника, головного або провідного спеціаліста відділу організації професійної орієнтації.

Відповідно до своїх обов'язків, він:

- забезпечує загальне керівництво;
- здійснює організаційно-технічне забезпечення;
- координує співробітництво з підрозділами територіального центру зайнятості та органами іншого відомчого підпорядкування у межах делегованих повноважень;
- за дорученням керівництва відповідного територіального центру зайнятості співпрацює з науково-дослідними та методичними підрозділами з питань розробки нових форм організації роботи.

8. Організація роботи та функціональні обов'язки працівників.

Організація роботи здійснюється за двома напрямками:

1. інформаційно-консультаційне обслуговування населення;
2. робота з інформаційними матеріалами.

Перший напрям роботи реалізується безпосередньо в інформаційній зоні та зоні групових занять і передбачає виконання наступних функцій:

диспетчерське чергування в інформаційному залі;

надання інформаційних консультацій відвідувачам щодо розміщення та підбору інформаційних матеріалів, правил оптимального користування;

використання і регулювання технічних інформаційних засобів, автоматизованих систем;

нагляд за порядком роботи в інформаційному залі; проведення групових занять.

Під час роботи з інформаційними матеріалами відповідний

спеціаліст виконує наступні функції:

збирає, обробляє, узагальнює інформацію щодо професій, що мають підвищений попит на регіональному ринку праці;

приймає участь в підготовці та оновленні професіограм щодо нових професій відповідно до встановленого стандарту;

готує комплекси інформаційних матеріалів з урахуванням використання різноманітних носіїв інформації;

формує довідково-інформаційний фонд;

отримує від відповідних підрозділів ЦЗ необхідні інформаційні матеріали;

приймає участь в організації та проведенні масових інформаційних заходів територіальної служби зайнятості та короткострокових семінарів для безробітних тощо.

Примітка.

Група з професійної інформації створюється на підставі наказу директора територіального центру зайнятості.

На рівні регіону та відповідно до цих рекомендацій розроблюються та затверджуються функціональні обов'язки спеціалістів, вирішується питання відповідальності за збереження майна; визначається кошторис витрат, пов'язаних з утриманням та функціонуванням вказаної групи.

Організація профінформаційного обслуговування незайнятого населення відповідно до вимог ЄТОН

Для надання клієнтам профінформаційних послуг у структурах ЦЗ створюється відповідний сектор, в якому розміщується профінформаційні матеріали: інформаційна література з описом професій (спеціальностей); довідкові матеріали про навчальні заклади, що здійснюють професійне навчання; перелік професій, за якими організовує навчання центр зайнятості, відеоматеріали, які висвітлюють історію підприємства, його виробничу діяльність, соціально-побутову сферу та іншу інформацію, що може зацікавити відвідувача центру зайнятості. Проте, по змозі, ці та інші засоби профінформації доцільно розташовувати в окремому приміщенні - залі професійної інформації. Цей сектор обладнується спеціалізованими місцями для перегляду відеоматеріалів. В інформаційному секторі розташоване робоче місце спеціаліста, який здійснює функції з профінформації.

В ході технологічного циклу обслуговування незайнятих громадян їм надається систематизована інформація, спрямована на допомогу в усвідомленні ситуації, яка складається на місцевому ринку праці, та, виходячи з цього, обрання реальних шляхів щодо можливостей власного працевлаштування або самозайнятості. Тобто, кожний клієнт центру зайнятості, якому не вдалось знайти у секторі самостійного пошуку роботи інформацію про вакансію, що відповідає його бажанням та професійним намірам, обов'язково повинен одержати послугу з професійної інформації.

Організація обслуговування клієнта та оснащення сектора

Робота клієнта у секторі професійної інформації починається з його консультативної співбесіди зі спеціалістом цього сектора, під час якої з'ясовується напрямок та характер інформації, що потрібна клієнтові, визначається її наявність, обсяги, характер інформаційних джерел та їх розміщення у секторі.

Спеціаліст з професійної інформації надає клієнту допомогу у підборі та пошуку необхідних інформаційних матеріалів, визначає йому місце для роботи з матеріалами, пропонує найбільш ефективні форми ознайомлення з інформацією.

Робота клієнта над інформаційними матеріалами будується за принципом самообслуговування, відповідно до якого центр

зайнятості забезпечує кожному клієнту вільний доступ до інформаційних матеріалів, що його цікавлять, та умови для самостійного їх опрацювання.

Якщо під час роботи над матеріалами профінформаційного характеру з боку клієнта виникають певні труднощі, спеціаліст сектора має допомогти йому. Час самостійної роботи клієнта з матеріалами обмежується тільки його власним бажанням.

По завершенні роботи клієнта з матеріалами, спеціаліст сектора повинен поцікавитись наслідками його роботи, ступенем задоволеності, вислухати можливі побажання, пропозиції та занотувати їх для урахування в подальшій роботі.

Характер профінформаційних матеріалів

Профінформаційний сектор повинен мати у своєму розпорядженні:

- матеріали з описом професій, спеціальностей (інформаційні папки, буклети, листівки тощо), перш за все з тих професій (спеціальностей), що користуються попитом на даному місцевому ринку праці;
- перелік професій (спеціальностей), що користуються сталим попитом на регіональному ринку праці;
- матеріали, що містять перелік професій, за якими центр зайнятості здійснює навчання, перенавчання та підвищення кваліфікації;
- довідкові матеріали про навчальні, заклади, що здійснюють професійне навчання, перенавчання, підвищення кваліфікації;
- перелік основних підприємств, організацій, закладів регіону з розкриттям їх специфічних особливостей та відомості про провідні професії і спеціальності на цих підприємствах;
- інформацію щодо передумов та можливостей участі в індивідуальній трудовій діяльності і підприємництві за сприянням служби зайнятості;
- добірки періодичних видань, бюлетенів та оголошень, що містять корисну інформацію для осіб, які шукають роботу.

Зазначені матеріали можуть бути розміщені на таких носіях інформації:

- друкована продукція (папки, буклети, листівки тощо);

- відеофільми, слайди;
- комп'ютерні програми.

З метою підвищення якості та оперативності обслуговування клієнтів усі профінформаційні матеріали повинні бути систематизовані та розміщені у постійних місцях за тематичними блоками. Для спрощення орієнтування клієнтів під час пошуку необхідних матеріалів у секторі доцільно розташувати відповідні покажчики.

Збір та узагальнення профінформаційних матеріалів

Ефективність профінформаційного обслуговування населення в першу чергу залежить від якості інформації, що надається клієнтам, її повноти та достовірності.

Основними принципами надання інформаційної підтримки клієнтам у ЦЗ є: ***адресність, наочність, лаконічність, доступність розуміння, оперативність, достовірність та упорядкованість.***

Матеріали профінформаційного характеру, потребують постійної актуалізації, поновлення та корегування. Обов'язки щодо цього покладаються на спеціаліста сектора професійної інформації.

Для виконання цієї роботи йому необхідно налагодити та підтримувати постійні зв'язки з тими підрозділами (а де немає підрозділів — з відповідними спеціалістами) центру зайнятості, які за родом своєї діяльності володіють матеріалами профінформаційного характеру.

Наприклад, відділ професійного навчання може бути постачальником інформації про професії, за якими здійснюється навчання безробітних; учбові заклади, на базі яких воно здійснюється; терміни формування навчальних груп та інших відомостей щодо змісту та умов навчання.

Відділ аналізу ринку праці надасть перелік професій (спеціальностей), що користуються сталим попитом на регіональному ринку праці.

Відділ працевлаштування може дати інформацію про основні підприємства, організації, заклади регіону, специфіку їх діяльності, провідні професії та умови праці за ними.

Відділ організації громадських робіт надасть оперативну інформацію щодо напрямків цієї роботи, терміни та умови їх організації та проведення.

З плану основних робіт центру зайнятості можна отримати

інформацію про масові заходи (ярмарки вакансій, професій; конкурси; семінари тощо), що впроваджуються центром зайнятості.

Додатковими джерелами інформації можуть бути засоби масової інформації та кадрові служби підприємств, організацій та установ регіону.

З метою удосконалення інформаційної бази сектора, спеціалістам доцільно вивчати попит на робочу силу в різних джерелах інформації.

Обладнання профінформаційного сектора

1. Стелажі (полиці) для розміщення літератури з описом професій (спеціальностей), довідкових матеріалів про навчальні заклади, що здійснюють професійне навчання.
2. Телевізор, відеомагнітофон (відеоплеер) з навушниками для демонстрації відеоматеріалів про зміст окремих професій.
3. Етажерка з буклетами та іншою літературою або стіл для їх розміщення з боковими перегородками, щоб клієнти не заважали один одному.
4. Стенд для розміщення оперативної інформації.

Робоче місце спеціаліста, який здійснює функції з профінформації

1. Стіл канцелярський звичайний одностумбовий.
2. Стілець для спеціаліста,
3. Стілець для відвідувача.
4. Один або декілька довгих столів з розставленими по периметру стільцями для самостійної роботи відвідувачів з профінформаційними матеріалами.

Інформаційне забезпечення роботи ЦЗ щодо орієнтації незайнятого населення на підприємницьку діяльність

Орієнтація безробітних на підприємництво потребує ретельної підготовки і проведення відповідних заходів. Першочерговими з них мають бути:

1. Організація інформаційного кутка.

Клієнтам, у яких виникають питання щодо самостійної зайнятості, варто пропонувати інформацію трьох типів в інформаційному кутку:

1.1. Загальна бізнес-інформація. Декілька полиць з книгами, брошурами, часописами про те, як почати свій бізнес, як розробити бізнес-план, про маркетинг, менеджмент, бухгалтерський облік, положення, оподаткування і т.д.

1.2. Організації підтримки бізнесу. Стенд, що містить брошури, адреси і контактну інформацію агентств по розвитку бізнесу, Торгово-Промислової Палати, ІІЗпС-КСиСуЛьТЗиТЗ, іапКів, ЮрКСПЗ, ПСдаПСОиОі тСПсКці і т.д. Гуди бажаючі можуть звернутися за додатковими консультаціями та інформацією.

1.3. Бізнес-календар. Коркова дошка з приколеними на ній оголошеннями про курси, навчальні програми, заходи, ярмарки вакансії і т.п., що становить інтерес для потенційних підприємців і стенд із додатковою інформацією (листівки).

2. Організація довідкового столу.

Якщо відвідувачам необхідна допомога, вони повинні мати можливість звернутися до Довідкового Столу. Персонал не обов'язково відповідає на запитання, але направляє клієнтів до матеріалів в інформаційному кутку і/або реєструє їх для спеціальних інформаційних занять. Співробітники можуть також давати відвідувачам, що звернулися до них, листівки із ключовою інформацією.

Персоналу варто стежити за відновленням інформації в листівках і

3. Орієнтаційні заняття.

Через те, що на цьому етапі у людей виникають схожі запитання, так звані "Орієнтаційні Заняття" можуть проводитися регулярно, у залежності від попиту. Існують три типи занять:

3.1. "Як почати свій бізнес?". Вільний вхід для всіх

бажаючих. Учасники одержують деякі пояснення різноманітних аспектів створення свого бізнесу, підприємець може розповісти щось із свого досвіду, люди можуть задати запитання, що їх цікавлять, і одержати декілька листівок з інформацією.

Головна мета такого заняття: підвищити поінформованість про те, що означає бути підприємцем і дати учасникам реалістичний опис кроків, що їм необхідно зробити для того, щоб стати самозайнятим з усіма пов'язаними з цим труднощами. Звичайно таке заняття триває не більше 3-х годин.

3.2. "Як розвивати вдалу бізнес-ідею?". Мета заняття (як правило трьохгодинного) полягає в тому, щоб запропонувати учасникам декілька засобів розвитку їхньої бізнес-ідеї і зробити це більш реалістично. Це стимулює їх до вивчення ринку. Вільний вхід для всіх бажаючих.

3.3. "Чи підприємець я?". Ті люди, що можливо вже пішли далі в осмисленні майбутньої власної справи, можуть усе ще мати сумніви в тому, чи підходять вони для підприємництва. Мета цього заняття - познайомити учасників із характеристиками підприємця, вимогами до нього, запропонувати їм провести деяку самооцінку. Це займає біля чотирьох годин. Персонал довідкового столу повинен заздалегідь пояснити зацікавленим людям, чого їм очікувати від такого заняття (і чого не очікувати), щоб мати мотивованих учасників. Учасники повинні внести символічну плату з цієї ж причини.

Наприкінці проходження занять через дані етапи люди вирішують самі (самооцінка) хочуть вони чи ні пройти підготовчий етап процесу самостійної зайнятості. Це не обов'язково означає, що вони автоматично можуть брати участь, наприклад, у бізнес-семінарах та іншому бізнес-навчанні. Для цього можуть бути запроваджені спеціальні критерії та процедури відбору.

4. Облаштованість меблями, устаткуванням, матеріалами.

Для вирішення завдань, пов'язаних з орієнтацією на підприємництво, необхідні меблі, устаткування і матеріали:

4.1 Інформаційний куток:

- стіл і декілька стільців;
- 3 книжкових полки і біля 20-ти "журнальних коробок";
- книги, часописи, брошури, листівки.

4.2 Довідковий стіл:

- стіл у вигляді прилавку;
- 1 шафа для файлів (2 висувних ящики) + 100 папок;
- комп'ютер, принтер і т.д.;
- копії листівок.

4.3.Орієнтаційні заняття:

- кімната для зустрічей;

Інформаційний куток і довідковий стіл найкраще розташувати недалеко від входу, щоб вони були легкодоступними.

5. Відбір персоналу.

5.1. Персонал довідкового столу.

Персонал повинен бути добре поінформований про загальні аспекти "Почни свій бізнес", щоб давати людям вірні орієнтири щодо напрямів їх дії, будь-які бізнес-заходи, щоб своєчасно і кваліфіковано обновляти бізнес-календар тощо. Бажано, щоб вони мали певний досвід у бізнесі, або принаймні інтерес до бізнесу, при цьому не обов'язково були бізнес-консультантами.

5.2.Персонал стосовно орієнтаційних занять.

Проведення орієнтаційних занять потребує відповідних навичок у навчанні та достатнього розуміння питань потенційних підприємців. Тому орієнтаційні заняття повинні проводитись висококваліфікованими спеціалістами.

У системі заходів по сприянню самостійної зайнятості безробітних, як уже відзначалося, велике значення мають інформаційні заняття, що дають людині уявлення про те, як почати власний бізнес і як розробити успішну бізнес ідею. Такі заняття можуть бути організовані Державною службою зайнятості (ДСЗ), Центром розвитку бізнесу (ЦРБ) або будь-якою іншою організацією, що працює в сфері малого бізнесу.

Справа в тому, що існує велика група людей, що іноді замислюються про створення свого власного бізнесу, але не володіють необхідними знаннями. Ці люди можуть бути потенційними клієнтами ДСЗ/ЦРБ. Тому важливим завданням даних установ є надання необхідної їм допомоги. Простим і ефективним способом вирішення цього завдання є регулярна, наприклад, один раз на місяць, організація коротких інформаційних занять приблизно на три години, що повинні бути відкритими для всіх бажаючих.

За допомогою організації співбесід із зацікавленими людьми, після занять, можна встановити наскільки вони є перспективними

клієнтами.

Зазначені заняття мають декілька цілей:

- 1) Інформація "У бізнес". Надання загальної інформації про створення бізнесу для того, щоб допомогти учасникам прийняти рішення і обміркувати такі кроки.
- 2) Поінформованість "У бізнес". Підвищення поінформованості громадськості про можливості створення бізнесу.
- 3) Послуги ДСЗ/ЦРБ по рекламі. Реклама послуг ДСЗ/ЦРБ здійснюється таким чином, щоб про неї було відомо громадськості і посередницьким організаціям, і щоб вони були цілком зрозумілі.
- 4) Самовідбір. Створення можливості для зацікавлених людей одержати уявлення про послуги ДСЗ/ЦРБ і про те, як вони можуть бути їм корисні.
- 5) Необхідність оцінки. Надання в ДСЗ/ЦРБ інформації щодо потреби тих, хто міг би бути підприємцем.
- 6) База даних про клієнтів. Створення бази даних про перспективних клієнтів.

**Технічні умови щодо розробки інформаційних папок з
описом професій
(лист ДЦЗ від 20.08.01р. №ДЦ-05-2662)**

Рубрикаційний зміст папки:

1. Загальна характеристика професії:
 - (код професії за державним класифікатором України, Держстандарт України, К., Видавництво "Соціформ", 2001);
 - Історія виникнення професії;
 - Зміни, які зазнала професія у розвитку;
 - Соціально-економічне значення професії;
 - Основний зміст функціональних обов'язків робітника;
 - Характеристика процесу праці;
 - Засоби виробництва;
 - Зв'язки з іншими професіями;
 - Тип діяльності (за класифікацією Є.О1 Клімрва);
 - Можливий подальший розвиток професії та зміни у професійній діяльності робітника.
2. Санітарно-гігієнічні умови та безпека праці:
 - Ступінь тяжкості та напруженості праці;
 - Обмеження у праці за професією щодо статі;
 - Режим праці та відпочинку;
 - Особливі умови та фактори праці;
 - Можливості помилок у роботі, аварій і травматизму.
3. Вимоги професії до працівника:
 - Необхідний рівень загальноосвітніх знань;
 - Медичні вимоги;
 - Вимоги до схильностей та інтересів;
 - Психофізіологічні вимоги;
 - Вимоги до інтелектуальної сфери;
 - Вимоги до емоційно-вольової сфери;
 - Вимоги до морально-ділових якостей.
4. Професійне навчання:
 - Необхідний рівень професійної освіти;
 - Загальні умови та вимоги щодо вступу до професійного навчального закладу;
 - Матеріальне заохочення професійного навчання;
 - Провідні навчальні дисципліни;

- Форми та тривалість навчання.
- Інші професії, якими можна оволодіти за допомогою вивченого;
- Конкретні місця навчання, його форми та умови, рівень отриманої кваліфікації (заповнюється у регіональних центрах зайнятості).

5. Протипоказання до навчання та виконання професійних обов'язків:

- Медичні показання до навчання та роботи;
- Психофізіологічні та психологічні обмеження;
- Позитивні поради.

6. Заробіток:

- Заробіток під час професійного навчання;
- Вірогідний середній заробіток;
- Середній заробіток за професією на конкретних підприємствах (заповнюється у регіональних центрах зайнятості).

7. Перспективи зайнятості:

- Вірогідність працевлаштування після навчання;
- Галузеві та регіональні потреби господарства щодо професії;
- Зайнятість жінок та молоді;
- Ризик безробіття;
- Інші галузі господарства та сфери діяльності, де можна реалізувати набуті професійні знання.

8. Підвищення кваліфікації: шлях до майстерності

Подальше професійне навчання:

- Підвищення кваліфікації та оволодіння суміжними професіями;
- Спеціалізація у межах основної професії.

9. Інша інформація

- Відеофільми;
- Діафільми;
- Аудіопрограми;
- Література про професію.

(Зміст цього розділу, за винятком літератури, заповнюється виходячи з можливостей центрів зайнятості базового рівня; список літератури доповнюється у центрах зайнятості регіонального та базового рівнів).

Орієнтовна кількість друкованих сторінок у папці — 30-35
Описи професій даються державною мовою.

**Послуги, що може запропонувати служба зайнятості
роботодавцям:**

- надавати інформацію про професійно-кваліфікаційний склад шукаючих роботу, що стоять на обліку у ЦЗ;
- підбирати необхідних працівників, відповідно до особливостей виробництва та вимог роботодавця;
- організувати профнавчання:
 - за новими професіями;
 - підвищення кваліфікації;
- сприяти пом'якшенню негативних наслідків вивільнення (скорочення чисельності) працівників або тимчасового простою;
- допомогти у створенні додаткових робочих місць;
- надавати кваліфіковані консультації та поради щодо впровадження норм законодавства про працю і зайнятість;
- інформувати про напрямки діяльності ЦЗ, їх суспільно-корисний характер та спрямованість;
- інформувати про витрати державного фонду зайнятості;
- організовувати масові заходи (ярмарки, презентації) за конкретними професіями/спеціальностями, що пропонуються роботодавцями.

Додаток б

Паспорт підприємства, установи, організації

Відповідно до ЄТОН, у секторі професійної інформації накопичуються різноманітні матеріали, що здатні допомогти людині у вирішенні її особистих проблем щодо зайнятості. До таких інформаційних матеріалів слід віднести і "Паспорт підприємства, організації, закладу".

Зміст такого Паспорту висвітлює історію підприємства, специфіку його виробничої діяльності, професійну структуру, соціальну інфраструктуру.

Не слід забувати, що людина обирає собі місце роботи на тому чи іншому підприємстві не тільки тому, що там існує вакансія за її професією/спеціальністю. Неабияке значення для такого вибору мають такі фактори, як галузь виробництва, умови щодо можливостей професійного та службового росту, наявність на підприємстві певних елементів соціальної інфраструктури: гуртожитків, дитячих закладів, медичних установ, баз відпочинку

тощо.

Останнім часом серед діючих центрів зайнятості знайшли використання бланкові форми "Паспорт підприємства, організації, закладу" (зразки найбільш поширених форм надаються далі), вважаємо за доцільне не обмежуватись ними. Пропонується у інформаційному секторі створити окрему папку за цією темою та заносити до неї різноманітну інформацію, що здатна як найширше висвітлити трудове та соціальне життя конкретного підприємства, установи, організації. Такими можуть бути буклети, листівки, що презентують підприємство та його продукцію, замітки у газетах, журналах (виступи керівників, спеціалістів) та інші матеріали, що торкаються діяльності підприємства та перспектив його подальшого розвитку.

Зразок 1

ПАСПОРТ ПІДПРИЄМСТВА, УСТАНОВИ, ОРГАНІЗАЦІЇ

№ п/п	Найменування	Дані
1.	Повна назва підприємства, установи, організації	
2	Адресата .поштовий	
3	Проїзд до підприємства, (вид транспорту, зупинка)	
4	Галузь виробництва	-
5	Форма	
6	Вид діяльності	
7	Телефони: - нач. відділу кадрів	

СОЦІАЛЬНИЙ ПАСПОРТ ПІДПРИЄМСТВА

Назва підприємства

Основні професії та кількість працюючих (у % співвідношенні)

Професії, на які є попит

Кількість працівників, які перебували протягом року у вимушених відпустках ____.

середня заробітна плата _____

Своєчасність виплати заробітної плати

Які умови є на підприємстві для набуття професії, підвищення кваліфікації працівників (короткотермінові курси, навчально-курсіві комбінати, III У тощо)

Соціальна інфраструктура

гуртожиток _____

житлове будівництво _____

лікувальні заклади (поліклініка, здравпункт, стоматологічний кабінет тощо) _____

оздоровчі заклади (профілакторії, будинки, бази та зони відпочинку, масажні кабінети, сауни, спортивні зали, майданчики тощо)

торгівельне обслуговування (крамниці, які саме)

побутове обслуговування (їдальні, будинки побуту, ательє, пральні, хімчистки, швейні майстерні, майстерні з ремонту побутової техніки тощо)

кімната психологічного розвантаження.

дитячі установи _____

спортивна база _____

культурно-освітні заклади (будинки культури, клуби, бібліотеки, кафе, дискотеки тощо) _____

Додаткові пільгові умови праці згідно Колективного договору (безкоштовний проїзд, гнучкий графік роботи, пільги для жінок тощо)

Зразок 2

ПАСПОРТ ПІДПРИЄМСТВА, ОРГАНІЗАЦІЇ, УСТАНОВИ

Ідентифікаційний код _____

Назва ПОУ _____

Адреса, телефон

Транспортна доступність. і Форма власності

Галузь економіки _____

Вид економічної діяльності _

Чисельність працюючих (в т.ч. чоловіків, жінок, молоді до 28 р.)_

з них за робітничими професіями _____

Історія підприємства (діяльність, партнери, співробітництво)

Перелік основних спеціальностей та робітничих професій_

Основна номенклатура продукції, що випускається, (послуги, що надаються)

Середня заробітна плата _

Режим роботи, змінність _

Перспектива розвитку (створення нових робочих місць, виробництв, об'єктів \ соціальної сфери тощо) _____

Можливі підвищення кваліфікації, перепідготовки _____

Соціальна база (гуртожиток, дитячий садок, база відпочинку, інше)

Інша інформація _

Дата заповнення " _____ " 200 р.

Література

1. Конвенція (142) МОП про професійну орієнтацію та професійну підготовку в галузі розвитку людських ресурсів.
2. Рекомендації МОП щодо професійної орієнтації та професійну підготовку в галузі розвитку людських ресурсів.
3. Психология. (Словарь). /Под общей ред. А.В Петровского, М.Г. Ярошевского. М: ИПЛ. - 1990.
4. Єдина технологія обслуговування незайнятого населення в центрах зайнятості України. Науково-методичне видання. К.: ІПК ДСЗУ, 2000.
5. Воробьев Г.Г. Молодежь в информационном обществе. М.: «Молодая гвардия», 1990.
6. Б.А. Федоришин. Система профессиональной информации в старших классах средней школы. Київ «Радянська школа», 1997.
7. Человек и мир профессий. (Сборник). Свердловск, Из-во Уральского университета, 1990.
8. Профессиональная ориентация в России и Швеции. / Учебно-методическое пособие. Федеральная служба занятости России. М., 1996.
9. Организация профориентационной и профконсультационной работы. /Учебно-методическое пособие. Российская государственная академия труда и занятости. М.: 1998.