

Оніщук А.С., магістр, Шкода М.С., к.е.н.

Київський національний університет технологій та дизайну

МАРКЕТИНГОВІ ДОСЛІДЖЕННЯ РИНКУ РЕКРУТИНГОВИХ ПОСЛУГ

Анотація. У даній статті досліджуються основні проблеми, тенденції та перспективи розвитку рекрутингових послуг в Україні. Обґрунтовано актуальність дослідження технологій роботи рекрутингу та організації його процесу, що підтверджує стабільний попит на послуги кадрових агентств в сучасних політичних умовах. Розглянуті усі типи рекрутингових послуг, історія їх розвитку у незалежній Україні та нинішній стан. Також розглянута проблема пошуку та підбору персоналу. Визначено, що для підвищення ефективності рекрутингової діяльності доцільно досліджувати та оцінювати дії конкурентів із залучення перспективних спеціалістів, а також ринок праці для оцінки кандидатів та перспектив найму; наймати кандидата з урахуванням аналізу усіх його досягнень. Обґрунтовано рекомендації щодо необхідності вдосконалення організації процесу рекрутингу, а також виявлено основні напрямки та елементи технологій рекрутмента, що застосовуються агенціями. Перспективою подальших досліджень в цьому напрямку є розробка інструментарію проведення комплексних заходів та стандартизації процесів та технологій рекрутингу.

Ключові слова: рекрутинг; послуги; ринок праці; хедхантинг; аутплейсмент; аутстафінг; лізинг; стандартний метод пошуку.

Онищук А.С., магистр, Шкода М.С., к.э.н.

Киевский национальный университет технологий и дизайна

МАРКЕТИНГОВЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ РЫНКА РЕКРУТИНГОВЫХ УСЛУГ

Аннотация. В данной статье исследуются основные проблемы, тенденции и перспективы развития рекрутинговых услуг в Украине. Обоснована актуальность исследования технологий работы рекрутинга и организации его процесса, которое подтверждает стабильный спрос на услуги кадровых агентств в современных политических условиях. Рассмотрены все типы рекрутинговых услуг, история их развития в независимой Украине. Также рассмотрена проблема поиска и подбора персонала. Определено, что для повышения эффективности рекрутинговой деятельности целесообразно исследовать и оценивать действия конкурентов по привлечению перспективных специалистов, а также рынок труда для оценки кандидатов и перспектив найма; нанимать кандидата с учетом анализа всех его достижений. Обоснованы рекомендации относительно необходимости усовершенствования организации процесса рекрутинга, а также охарактеризованы основные направления и элементы технологий рекрутмента, применяемые агентствами. Перспективой дальнейших исследований в этом направлении является разработка инструментария проведения комплексных мероприятий и стандартизации процессов и технологий рекрутинга.

Ключевые слова: рекрутинг; услуги; рынок труда; хедхантинг; аутплейсмент; аутстафінг; лізинг; стандартный метод поиска.

Onishchuk A., Shkoda M.

Kyiv National University of Technologies and Design

MARKETING RESEARCH OF RECRUITMENT SERVICES MARKET

Abstract. This article explores the main problems, trends and prospects for the development of recruitment services in Ukraine. The relevance of studying techniques of recruiting and organizing of recruiting process is substantiated, which can also be confirmed by the strong demand on the services of employment agencies in the current political environment. All types of recruiting services, the history of their development in independent Ukraine are considered. The problem of search and selection of staff is also considered. Also considered the problem of search and selection

of personnel. It was determined that in order to increase the effectiveness of recruiting activities, it is advisable to research and evaluate the actions of competitors to attract promising specialists, as well as the labor market to evaluate candidates and prospects for hiring; hire a candidate with an analysis of all his achievements. Recommendations concerning the need to improve the organization of the recruiting process have been substantiated, the main directions and elements of the recruiting technology, applied by recruitment agencies, have been described. Prospect of further research in this direction will be development of an instrumentarium for carrying out integrated activities and standardization of processes and techniques of recruiting.

Keywords: recruitment; services; labor market; executive search; outplacement; outstaffing; leasing; standard search.

Постановка завдання. Перехід української економіки до ринкових відносинам привів до формування важливої галузі економіки – сфери ділових послуг. Ділові послуги займають провідні позиції в більшості економічно розвинених країн. В даний час в нашій країні ринок ділових послуг розвинений слабо, має мінімальну прибутковість у порівнянні з сировинним комплексом, число інвесторів обмежено. Крім того, однією з основних проблем сфери є те, що найбільший розвиток ділові послуги отримали в Києві, в регіонах же – перебувають на початковому рівні.

Удосконалення, розвиток сфери ділових послуг – завдання першорядної важливості для української економіки в цілому, оскільки зростання числа підприємств і кваліфікованих фахівців, залучених в сектор послуг, сприяє як економічному зростанню всіх галузей народного господарства, так і розвитку малого бізнесу. Однією з найважливіших підгалузей, що динамічно розвиваються в сфері ділових послуг є рекрутингові послуги, оскільки будь-яка компанія – це перш за все персонал. Рекрутингові послуги – це послуги з пошуку та оцінки персоналу, що надаються кадровими агентствами.

Ринок рекрутингових послуг – досить нове і молодий напрям у розвитку сфери ділових послуг в Україні, проте активно розвивається і має серйозні перспективи розвитку в майбутньому. Значимість даної сфери ділового обслуговування підтверджує досить високий попит на послуги кадрових агентств, проте часто підприємства, які звертаються до послуг кадрових компаній, залишаються незадоволені сервісом і якістю послуг, що надаються. Низька якість наданих послуг обумовлено відсутністю професійних стандартів надання рекрутингових послуг, ліцензування даного виду діяльності з боку держави, високою плінністю кадрів в агентствах і низькою кваліфікацією консультантів по підбору персоналу. Рішення здебільшого позначених проблем має важливе значення не тільки для сфери ділових послуг, а й для економіки країни в цілому. Необхідність детально опрацьованого технологічного процесу надання рекрутингових послуг обумовлює актуальність теми дослідження і представляє важливе науковий напрямок, затребуваний професійними рекрутинговими спільнотами.

Аналіз останніх публікацій та невирішена частина проблеми. Аналізом ринку рекрутингових послуг, дослідженням відмінностей надання рекрутингових послуг в Україні та Європі, характеристикою основних методів їх здійснення займається велика кількість як науковців, так і практикуючих спеціалістів. Так, С.В. Іванова [1] наголошує, що ринок праці – це перш за все ринок, й на ньому діють усі ринкові закони й виділяє ключові пункти для оцінки сучасного ринку, й шляхи ефективного підбору персоналу. С.О. Карташов [2] розкриває у своїй роботі особливості процесу підбору персоналу через рекрутингові агентства й установлення грамотних відносин між спеціалістами. У його посібнику детально проаналізовані роботи рекрутингових агентств – поняття, класифікація та зміст діяльності, стан та перспективи рекрутингового бізнесу. М.І. Магура [3], що у повному обсязі розкрив проблеми пошуку та відбору персоналу. Автор розглядає принципи, умови й методи, що використовуються у практиці відбору кадрів. Він надає ряд типових документів, форм,

питань й інших матеріалів, що максимально полегшать роботу рекрутингових агентств. М.А. Орлова [4] розповідає у своїй статті про види рекрутингу, пояснює взаємопов'язаність рекрутингових агентств з усіма напрямками бізнесу у країні та укріплення своїх позицій. Д. Володин [5] доказує, що старі методи у підборі персоналу вже не працюють, й необхідно мати цілу команду спеціалістів для того, щоб організувати якісний та оперативний пошук кандидатів замовнику. Разом з тим в умовах наростаючого дефіциту людських ресурсів економічна наука і практика відчувають потребу в комплексних маркетингових дослідженнях, які висвітлюють численні аспекти управління розвитком рекрутингових послуг.

Мета статті. Дослідження тенденцій рекрутингу зважаючи на сучасний економічний стан, визначення технологій роботи та організації процесу рекрутингових агентств в Україні.

Результати досліджень. На сьогоднішній день, за оцінками різних *job-ресурсів*, кількість вакансій роботодавців минулоріч зросла на 30–50%. Зростання триватиме і в цьому році. А міграція працездатного персоналу за кордон не зупиняється. Отже підґрунтям існування ринку рекрутингових послуг є постійний дефіцит кваліфікованих спеціалістів.

Послуги рекрутингових компаній сплачуються роботодавцем за фактом надання консультацій у сфері праці чи завершеним циклом рекрутингу та прийняттям на роботу запропонованого співробітника.

Звичайно, розвиток ринку рекрутингових послуг обумовлений не лише постійною потребою у кваліфікованих робітниках, але й тим, що з середини 50-х рр. в промислово розвинутих країнах набирає силу процес поступового ускладнення, глобалізації та інформатизації бізнесу, впровадження «високих технологій». Результатом цього процесу є зростання значимості «людського фактору» в кінцевому результаті будь-якої компанії, що працює на ринку.

На сьогодні, серед основних рекрутингових послуг виділяють наступні:

- *Head-hunting* – пошук та відбір керівництва вищої ланки (в суворій конфіденційності), «переманювання» визначеного ексклюзивного спеціалісту (відоме ім'я та посада) для компанії – замовника,
- *Executive Search* – пошук та відбір керівництва вищої ланки та висококваліфікованих спеціалістів,
- *Outplacement* – послуги щодо працевлаштування персоналу, який звільняється з компанії – замовника у визначені терміни на визначених умовах (послуга надається за кошти компанії – замовника),
- *Leasing* – послуги щодо оренди співробітників на визначений період і на визначених умовах, що знаходяться у трудових відносинах із агенцією.
- *Recruitment* – пошук та відбір керівництва середньої ланки, спеціалістів та офісного персоналу [6].

В Україні перші рекрутингові агенції почали з'являтися лише на початку 90-х рр. в початкові періоди становлення ринкових відносин. Звичайно, їх виникнення мало деякі специфічні риси, оскільки на той час Україна опинилася в ситуації вимушеного освоєння багатьох видів бізнесу.

Як бачимо з табл. 1, розвиток зовнішнього рекрутингу на ринку праці України має більш ніж 20-річну історію. З початку 1990-х років стали з'являтися професійні рекрутингові агентства, однак, навіть після майже 25 років їхнього функціонування якість послуг зовнішнього рекрутингу недостатньо висока, що, в свою чергу, негативно впливає на ефективність діяльності та конкурентоспроможність вітчизняних підприємств. Аналізуючи означену проблему, ми дійшли висновку, що за останні роки рекрутингові послуги були у занепаді через поганий економічний стан країни. Але зараз ситуація обертається на протилежну – дефіцит працездатного населення породжує високий попит на даний вид послуг. З метою своєчасного та експертного вирішення управлінських і організаційних

завдань з управління персоналом, підприємства звертаються за послугами до зовнішніх консультантів, які пропонують організаціям допомогу з експертного, процесного, навчального та інтегрованого консалтингу, а саме: пошук і підбір персоналу, оцінка та атестація персоналу, аутстафінг, аутсорсинг, лізинг персоналу, аутплейсмент, ведення кадрового діловодства, організаційний коучінг керівників і кар'єрний коучінг персоналу, проведення аналітики ринку праці та огляд заробітних плат за видами економічної діяльності тощо.

Таблиця 1

Етапи історичного розвитку рекрутингових послуг в Україні

Назва етапу	Період	Характеристика
Зародження	1991–1997 рр.	Нерозвиненність інфраструктури ринку послуг з найму та підбору, відсутність технологічної бази роботи кадрових агенцій в Україні
Становлення	1997–1999 рр.	Різке зростання кількості рекрутингових агентств, зміна ставлення до підбору персоналу за допомогою зовнішніх провайдерів серед вітчизняних компаній-замовників
Стабілізація	2000–2008 р.	Використання новітніх технологій з підбору персоналу, поява нових методів рекрутингу, велика кількість рекрутингових агентств на ринку праці
Посткризовий період	2009–2013 рр.	Функціонування агенцій, які залишились на ринку після кризи 2008 р. Посилення боротьби за лідерські позиції, перерозподіл ринку, зростання конкуренції, диверсифікація послуг (аутстафінг, аутсорсинг, лізинг, аутплейсмент)
Регрес	2014–2016 рр.	Скорочення рекрутингових компаній і кадрових агенцій, ускладнене утримання існуючих позицій, активна маркетингова робота в професійних об'єднаннях, соціальних і професійних мережах, поява волонтерських рухів із працевлаштування переселенців зі Східної України.
Розвиток	2017 – по наш час	Збільшення кількості рекрутингових компаній, у зв'язку з ускладненими умовами ринку праці та міграцією працездатного населення за кордон, підвищення ціни на послуги у підборі персоналу.

Існують основні принципи роботи рекрутингових агенцій: компетентність; надійність; якісна робота; ефективність (витрати, що пов'язані з відбором і наймом, мають бути меншими за ефект); відповідність цілям підприємства; прогресивність та оперативність; науковість; узгодження інтересів кандидатів і підприємства; динамізм (сполучення стабільності та мобільності); конфіденційність; комфортність [7].

Перед тим, як вирішити, з якою рекрутинговою агенцією підприємство має працювати, слід врахувати такі фактори: вартість її послуг, особливості роботи, репутація агенції та тривалість роботи на ринку.

Провідними технологіями сучасного рекрутингу є технології, що використовують стандартний, або прямий, метод пошуку.

Далі сформульовано основні принципи технології прямого пошуку:

- комплексність та системність означає розгляд вакансії в системі управління персоналом підприємства;
- науковість включає використання сучасних методів підбору та оцінки персоналу;
- планування означає роботу над закриттям вакансії у відповідності з поставленими цілями та у відповідні строки;
- конфіденційність означає нерозголошення інформації по проекту;

- аналіз та діагностика включає аналіз ринку праці, потенційних кандидатів, аналіз вакансії;
- контроль проводиться на всіх етапах процесу рекрутингу та включає надання звіту замовнику;
- консультування.

Процес стандартного пошуку кандидатів складається з таких основних етапів:

- отримання заявки на пошук і відбір кандидатів на вакантну посаду від клієнта;
- визначення у замовника вимог до робітника;
- визначення основних джерел залучення кандидатів;
- здійснення пошуку кандидатів;
- вибір методів відбору;
- відбір кандидатів, що відповідають вимогам замовника з усіх кандидатів, що претендують на вакантну посаду;
- презентація замовнику відібраних кандидатів;
- прийом і оформлення на роботу;
- адаптація до нового робочого місця [2].

Основні етапи стандартного методу пошуку кандидатів наведені на рис. 1. Особливу увагу при визначенні вимог до кандидата слід приділити повному опису вакансії, оскільки від цього залежить результативність рекрутерської роботи. Кожен опис вакансії має включати опис обов'язків, назву посади, необхідні результати, потреби менеджера, опис типового робочого тижня, інформацію про винагороди та пільги, а також рекрутерську інформацію.

Рекрутерська інформація є орієнтиром при підборі кандидата, портретом індивідуального кандидата та включає фізичні дані, біографію, освіту, професійно-кваліфікаційні характеристики, досвід роботи, особисті якості та здібності, інтелект, інтереси, галузь та підприємства, з яких найбільш прийнятно винайняти кандидата, питання для первинного інтерв'ю, мотиви переходу для роботи до Замовника, умови праці, інформацію про можливе кар'єрне зростання, про підприємство, його корпоративну культуру та структурний підрозділ, інформацію про інтерв'ю [8].

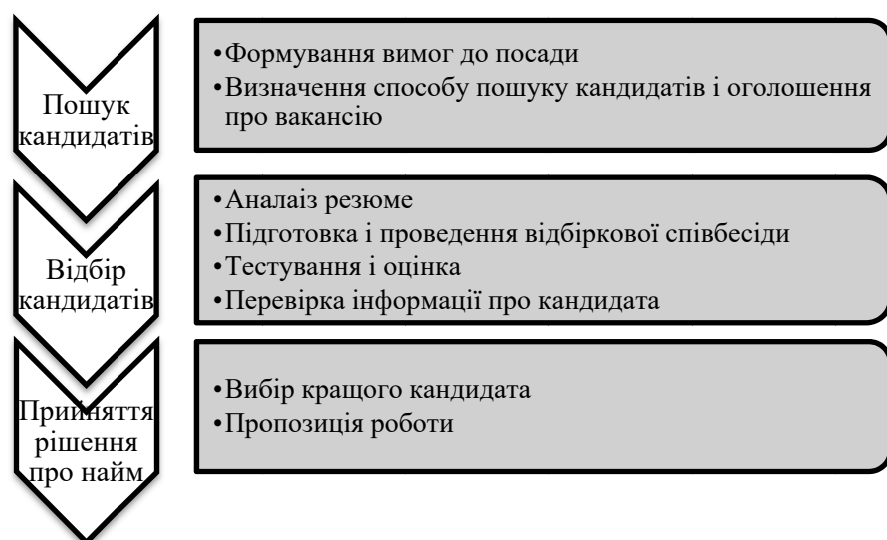


Рис. 1. Основні етапи стандартного методу пошуку кандидатів

Прямий метод пошуку (хедхантинг) – вид послуг, при якому компанії, що займаються пошуком та відбором керівників вищої ланки, «переманюють» чітко визначеного ексклюзивного спеціаліста для компанії замовника. Головне завдання агенції – знайти засіб

зав'язати відносини з даним кандидатом, зрозуміти, чим даний спеціаліст незадоволений на теперішньому місці роботи, його можливі мотиви переходу, і створити умови, при яких даний спеціаліст буде готовий до пропозиції, зробити пропозицію та скоординувати контакт між кандидатом та роботодавцем. Уся робота в цьому напрямку проходить в умовах строгої конфіденційності [10].

Окрім основних рекрутингових послуг, широко розповсюджуються і додаткові: лізинг персоналу (надання персоналу на певний період), аутплейсмент (процедура «м'якого» звільнення та подальшого працевлаштування робітника), надання консультацій, оцінка, атестація та навчання персоналу, кадровий аудит, підбір та адаптація працівників та ін. Лізинг персоналу, або тимчасова зайнятість, набувають поширення в Україні як для рекламних компаній, так і для реалізації проектів. Це сприяє обміну досвідом та знаннями між працівниками, а також появі у них вільного часу. [9]

Оскільки все більше і більше компаній починають використовувати якісні рекрутингові метрики, стає ще більш очевидним те, що реферальні програми, правильно розроблені роботодавцем, залучають провідних фахівців і демонструють високі показники утримання співробітників; а якщо ці програми максимально ефективно застосовуються, то процес рекрутингу стає швидким і, головне, менш витратним, ніж при використанні інших джерел. Система реферальних програм не є новою, але ті результати, які ці програми приносять, показують їх ефективність, посилену зростанням розвитку соціальних медіа. Вплив соціальних медіа є настільки сильним, що провідні компанії наймають вже майже до 50% співробітників саме завдяки таким реферальним програмам. Найбільш ефективні програми будуть орієнтуватися вже на певні типи рефералів: штатні реферали, активні реферали, реферали з вузів і реферали, наведені ні співробітниками. [10]

Висновки та пропозиції. Таким чином, незважаючи на економічну кризу, рекрутинг як вид послуг є необхідним для сучасного світу. Від ефективно підібраних співробітників залежить робота всієї організації чи підприємства, особливо це стосується висококваліфікованих фахівців та досвідчених керівників. Для цього слід приділити особливу увагу організації процесу рекрутингу, а також кваліфікації рекрутерів з урахуванням сучасних тенденцій ринку праці та сучасного бізнесу. Доцільно використовувати нові високоефективні технології рекрутингу, що включають удосконалення технології оцінки кандидатів, удосконалення проведення інтерв'ю, а також використання повного масиву даних про кандидата. Це, у свою чергу, сприятиме підвищенню якості наданих послуг, підвищенню професіоналізму рекрутерів, розширенню переліку наданих послуг, а отже, і ефективній діяльності та розвитку рекрутингу. Перспективами подальших досліджень у цьому напрямку є налагодження механізмів координації, що дозволять оптимізувати розповсюдження інформаційних потоків між учасниками процесу рекрутингу, а також регулювання процесу рекрутингу. Крім цього, необхідною є розробка інструментарію проведення комплексних заходів та стандартизації процесів і технологій рекрутингу.

Список використаної літератури

1. Иванова С. М. 50 советов по рекрутингу / С. М. Иванова. – М.: Альпина Паблишер, 2012 – 256 с.
2. Карташов С. А. Рекрутинг: найм персонала / С. А. Карташов, Ю. Г. Одегов, И. А. Кокорев; под ред. Ю. Г. Одегова. – 2-е изд. – М.: Экзамен, 2014. – 319 с.
3. Магура М. И. Поиск и отбор персонала / М. И. Магура. – М.: Управление персоналом, 2003. – 304 с.
4. Орлова М. А. Специфические особенности работы рекрутинговых компаний [Электронный ресурс] / М. А. Орлова. – Режим доступа: http://psyjournals.ru/sociosphera/2010/n2/35395_full.shtml.

5. Володин Д. Новые подходы к старым проблемам рекрутинга [Электронный ресурс] / Д. Володин, А. Снегирев. – Режим доступа: <http://www.kadry.ru/articles/detail.php?ID=1167>.
6. Писаревська Г. І. Організація процесу зовнішнього рекрутингу [Електронний ресурс] / Г. І. Писаревська. – Режим доступу: http://business-inform.net/export_pdf/business-inform-2015-2_0-pages-296_301.pdf.
7. Писаревська Г. І. Розвиток ринку рекрутингових послуг в Україні / Г. І. Писаревська // Бізнес Інформ. – 2013. – № 10. – С. 227–232.
8. Аллин О. Н. Кадры для эффективного бизнеса. Подбор и мотивация персонала / О. Н. Аллин. – М.: Генезис, 2005. – 248 с.
9. Филина Ф. Н. Все сложные кадровые вопросы [Электронный ресурс] / Ф. Н. Филина. – Режим доступа: <http://biglibrary.ru/category35/book76/part1>.
10. Салливан Дж. 25 основных тенденций, проблем и возможностей рекрутинга [Электронный ресурс]. / Дж. Салливан. – Режим доступа: <http://www.kakdelat.ru/about/life.php?ID=6335>.