



Zmniejszanie luki w kwalifikacjach na rynku pracy

łączenie zasobów przedsiębiorstw społecznych i firm z branży BPO

Autorki: Izabela Przybysz, Agnieszka Orzechowska i Gabriela Cichowicz

Redakcja: Nicole Etchart

ZMNIEJSZANIE LUKI W KWALIFIKACJACH NA RYNKU PRACY: ŁĄCZENIE ZASOBÓW PRZEDSIĘBIORSTW SPOŁECZNYCH I FIRM Z BRANŻY BPO

NESsT serdecznie dziękuje Fundacji JPMorgan Chase za hojne wsparcie realizacji tego badania i przygotowania niniejszej publikacji, a także za współpracę na rzecz rozwoju przedsiębiorstw społecznych oferujących godne zatrudnienie dla osób zagrożonych wykluczeniem w Polsce. NESsT składa wyrazy wdzięczności także poniżej wymienionym organizacjom, które wzięły udział w badaniu, chętnie dzieląc się swoimi opiniami i doświadczeniami w obszarze rynku pracy: Clear2Pay, CodersLab, CodiLab, Efektum, Euro AGD, E&Y, Fundacja Perspektywy, Geek Girls Carrots, GFT Poland, Hays, Infosys, Krajowy Ośrodek Wsparcia Edukacji Zawodowej i Ustawicznej, Microsoft, Multimedia, Orlen Upstream, Polskie Stowarzyszenie Marketingu SMB, Pragmatists, PwC, PwC Gdańsk, Santander – GEOBAN, SkillHunt, Szerokie Porozumienie na rzecz Umiejętności Cyfrowych powołane z inicjatywy Ministra Administracji i Cyfryzacji oraz Lidera Cyfryzacji, Urząd Komunikacji Elektronicznej, Wojewódzki Urząd Pracy w Krakowie, Zakłady Azotowe Puławy, Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych (ABSL), Związek Pracodawców Branży Internetowej IAB Polska.

Autorki: Izabela Przybysz, Agnieszka Orzechowska i Gabriela Cichowicz

Redakcja: Nicole Etchart

Tłumaczenie na język angielski: Peter Nicholson

Projekt graficzny i skład: Melanie Finke

Fotografia na okładce: Coders Lab

ISBN 978-1-930363-50-2

Copyright ©2017 NESsT

Wszystkie prawa zastrzeżone.

NESsT wspiera społeczne, polityczne, ekonomiczne i religijne prawa wszystkich osób i nie dyskryminuje nikogo ze względu na wiek, płeć, rasę, pochodzenie narodowe, niepełnosprawność fizyczną i umysłową, orientację seksualną oraz opinie i przynależność polityczną.

Kopiowanie, cytowanie, rozpowszechnianie, przedruk i publikacja w jakiegokolwiek formie (również elektronicznej) bez wcześniejszej zgody NESsT są zabronione. Wykorzystując lub cytując zawartość publikacji, należy podać NESsT jako autora.

Publikacja zawiera informacje zaczerpnięte ze źródeł zewnętrznych wobec NESsT, a także opinie sformułowane na podstawie tych informacji. NESsT dołożyła wszelkich starań, aby zaprezentować rzetelne i sprawdzone dane oraz opinie, jednak nie oznacza to, że treść publikacji nie zawiera pewnych błędów.

4	Wstęp
5	Sytuacja kobiet i osób młodych na rynku pracy
9	Branża, która najszybciej rozwija się w Polsce – sektor nowoczesnych usług dla biznesu
20	Rynek pracy widziany oczami pracodawców
24	Kształcenie zawodowe w Polsce
32	Szanse zawodowe w branży BPO
37	Kompetencje pożądane przez pracodawców
56	Innowacyjne rozwiązania nastawione na podniesienie poziomu zatrudnienia
62	Wnioski
64	Załączniki

Wstęp

BRAK ODPOWIEDNIICH KWALIFIKACJI WYKLUCZA MILIONY LUDZI Z RYNKU PRACY I JEST PRZYCZYNĄ BEZROBOCIA ORAZ BIEDY. JEDNOCZEŚNIE, NIEDOBORY WYKWALIFIKOWANEJ KADRY STAJĄ SIĘ CORAZ POWAŻNIEJSZYM WYZWANIEM DLA PRACODAWCÓW NA CAŁYM ŚWIECIE.

Odpowiadając na to wyzwanie, NESsT rozpoczęła realizację programu NESsT Empowers, którego celem jest ułatwienie dostępu do godnego i stabilnego zatrudnienia osobom pochodzącym ze społeczności zagrożonych marginalizacją. W ramach programu NESsT inwestuje w przedsiębiorstwa społeczne, które przygotowują osoby z tych społeczności do podjęcia zatrudnienia. Dzieje się to dzięki współpracy firm z najszybciej rozwijających się sektorów gospodarki z przedsiębiorstwami społecznymi. W odpowiedzi na potrzeby pracodawców, podmioty te wspólnie tworzą programy kształcenia zawodowego skierowane do osób pozostających bez stabilnego zatrudnienia. Poza szkoleniami, przedsiębiorstwa społeczne oferują także pomoc w uzyskaniu pierwszej pracy oraz wsparcie terapeutyczne i doradcze na początku kariery. Program zakłada, że to właśnie przedsiębiorstwa społeczne są najlepiej przygotowane do aktywizacji zawodowej osób marginalizowanych, ponieważ doskonale rozumieją problemy tych ludzi i posiadają udokumentowane doświadczenia pracy z nimi. Dzięki realizacji programu NESsT Empowers do 2017 roku stworzono możliwości zatrudnienia lub pozyskania dochodu dla 3500 osób, a celem na następne pięć lat jest podwojenie tej liczby i wsparcie 7000 ludzi.

W ramach programu NESsT Empowers w Polsce NESsT współpracowała z Fundacją JPMorgan Chase nad realizacją badania zmierzającego do identyfikacji możliwości uzyskania zatrudnienia przez grupy wykluczane z rynku pracy. W szczególności badanie koncentruje się na młodzieży bez doświadczenia zawodowego oraz na kobietach, które są bierne zawodowo. Raport zawiera dogłębną analizę poszukiwanych na rynku umiejętności, a także dostępnych mechanizmów wsparcia potrzebnych do uzyskania przez te grupy stabilnej

i uczciwie wynagradzanej pracy, co w rezultacie zaspokoić może rosnące potrzeby zatrudnienia firm z najszybciej rozwijającej się branży w Polsce. Badanie stanowi także podstawę do zidentyfikowania innych grup zagrożonych wykluczeniem oraz wskazania innych dynamicznie rozwijających się sektorów gospodarki w przyszłości.

W pierwszej części raportu znajduje się opis zjawiska bezrobocia wśród osób młodych i kobiet w Polsce. Druga część zawiera analizę sektora nowoczesnych usług dla biznesu (BPO), który posiada największy potencjał generowania miejsc pracy w Polsce w ciągu najbliższych pięciu lat. W rozdziale tym przedstawiona jest charakterystyka branży, prognozy jej wzrostu oraz umiejętności niezbędne do uzyskania zatrudnienia w firmach tego sektora. Następnie w raporcie opisany jest system kształcenia zawodowego w Polsce w kontekście programów rozwijających umiejętności potrzebne do pracy w centrach nowoczesnych usług dla biznesu. Zaprezentowane zostały profile absolwentów szkół zawodowych różnego typu oraz ich szanse na uzyskanie zatrudnienia w firmach z branży BPO. Całość dopełniają: szczegółowy opis konkretnych umiejętności, których poszukują pracodawcy z sektora nowoczesnych usług dla biznesu; analiza, na ile znajdują one odzwierciedlenie w programach kształcenia zawodowego i ewentualne rekomendacje działań, jakie należy podjąć, aby te kwalifikacje rozwijać w ramach pozaszkolnych form edukacji zawodowej skierowanych do osób pozostających bez pracy. W kolejnej części raportu opisane są innowacyjne projekty realizowane przez różne podmioty w Polsce i za granicą, mające na celu zmniejszenie skali niedopasowania oferty kształcenia zawodowego do potrzeb pracodawców. Raport zamyka odpowiedź na pytanie, dlaczego przedsiębiorstwa społeczne są najlepiej przygotowane do wdrażania przytoczonych innowacji i co musi się wydarzyć, aby zapewnić wsparcie dla tych inicjatyw ze strony wielu interesariuszy.

W Załączniku nr 1 (str. 63) znajduje się pełen opis metodologii zastosowanej w badaniu.

Sytuacja kobiet i osób młodych na rynku pracy

W 2015 ROKU POLSKA GOSPODARKA POD WZGLĘDEM WIELKOŚCI PKB BYŁA ÓSMA W UNII EUROPEJSKIEJ, UZNAWANA ZA JEDEN Z NAJBARDZIEJ SPEKTAKULARNYCH PRZYKŁADÓW SUKCESU GOSPODARCZEGO NA ŚWIECIE.¹ POMIMO TAK INTENSYWNEGO WZROSTU, KTÓRY NASTĄPIŁ W CIĄGU OSTATNICH 25 LAT, MOŻNA WSKAZAĆ NA WIELE PROBLEMÓW SPOŁECZNYCH, Z KTÓRYMI POLSKA NIE MOŻE SIĘ UPORAĆ.

Nie będzie przesadą stwierdzenie, że beneficjentami polskiego rozwoju gospodarczego są, przede wszystkim, mężczyźni powyżej 35. roku życia, osoby wykształcone, żyjące w dużych miastach. W Polsce od piętnastu lat ubóstwo pozostaje na podobnym poziomie. Jego wskaźnik wynosi 16,7%,² a co piąta osoba ocenia swoją sytuację materialną jako złą. Paradoksalnie, pomimo że bezrobocie w Polsce w ostatnich latach zmniejszyło się (w marcu 2016 roku wyniosło 10%), to odsetek osób ubogich nie zmienił się. Główną przyczyną złej sytuacji materialnej jest nie tylko bezrobocie, ale również niskie zarobki i trudność uzyskania stabilnej pracy. Według dostępnych danych GUS, w 2013 roku liczba osób, które pracowały jedynie na umowach-zleceniach lub umowach o dzieło wynosiła 1,4 mln, a zarobki 1,3 mln pracowników nie przekraczały wysokości płacy minimalnej.³

Brak stabilnego zatrudnienia oraz godnej płacy dotyka przede wszystkim osoby młode. W 2014 roku co czwarty zatrudniony w wieku poniżej 30. roku życia pracował w oparciu o umowę cywilnoprawną. Taka sytuacja nie jest wynikiem wyboru młodego człowieka, ale inne formy

1 *Poland 2025: Europe's new growth engine*, McKinsey & Company, Warszawa 2015.

2 *Ubóstwo w Polsce w 2015 r.*, Główny Urząd Statystyczny, Warszawa, 2015.

3 Płaca minimalna w 2016 roku wynosiła 1850 zł brutto, czyli około \$475.

współpracy rzadko są proponowane osobom wchodzącym na rynek pracy. Pracodawcy próbują w ten sposób obniżyć koszty zatrudnienia pracowników.

Analiza aktywności zawodowej pokazuje, że osoby poniżej 30. roku życia – w porównaniu do całej zbiorowości – znacznie częściej mają problem ze znalezieniem pracy. W Polsce bezrobocie wśród osób młodych wynosi 20%.⁴ Jednak to, co wydaje się szczególnie niepokojące, to utrzymujący się na stałym, wysokim poziomie odsetek osób z tak zwanej grupy NEET (Not in Education, Employment, or Training). Według Eurostatu w Polsce w 2013 roku taka sytuacja dotyczyła 22,7% osób w wieku do 30. roku życia. Najczęściej są to osoby, które nieskutecznie poszukują pracy i nie mają możliwości podniesienia swoich kwalifikacji. Do tej grupy należą również osoby, którym trudno jest podjąć zatrudnienie ze względu na posiadaną niepełnosprawność. Szczególną uwagę należy zwrócić w tej grupie także na kobiety, którym zobowiązania rodzinne uniemożliwiają podjęcie pełnoetatowej pracy.

Za niski współczynnik aktywności zawodowej wśród osób młodych odpowiadają również zmiany w systemie edukacji, które zostały przeprowadzone w latach 90. Reformy te miały na celu:⁵

- zwiększenie udziału szkolnictwa ogólnokształcącego do 80% i ograniczenie kształcenia zawodowego do 20% uczniów na poziomie ponadgimnazjalnym (czyli ponad dwukrotne zmniejszenie odsetka uczniów szkół zawodowych w porównaniu do sytuacji sprzed reformy);
- sześciokrotne zwiększenie współczynnika skolaryzacji brutto w zakresie kształcenia na poziomie wyższym (z 11% w 1990 r. do 65% w 2010 r.).

4 Dane Głównego Urzędu Statystycznego 2013.

5 *Reforma systemu edukacji, szkolnictwo ponadgimnazjalne*, Ministerstwo Edukacji Narodowej, Warszawa, 2000.

Zmiany te miały bardzo istotne następstwa dla szkolnictwa zawodowego. Utraciło ono niemal całkowicie na znaczeniu – popularność szkół zasadniczych zawodowych i technicznych wśród uczniów spadła z poziomu 53% do 20%.⁶

Marginalizacja szkolnictwa zawodowego spowodowała również spadek zainteresowania tego typu szkołami, zarówno po stronie potencjalnych uczniów jak i pracodawców, którzy ze szkołami współpracowali. Wpłynęło to na obniżenie jakości edukacji w szkołach zawodowych i zmniejszenie szans absolwentów tych szkół na znalezienie zatrudnienia.

Istotne dla osłabienia prestiżu szkolnictwa zawodowego było również utworzenie w kraju wielu szkół wyższych i zmniejszenie wymagań w procesie kwalifikacji do liceów oraz rekrutacji na studia. W okresie od 1990 roku do 2010 liczba studentów studiów wyższych w Polsce wzrosła o 370%. Wzrost nastąpił przede wszystkim wśród studentów kierunków społecznych i humanistycznych na uczelniach prywatnych, ponieważ uruchomienie tych specjalizacji oraz zwiększenie liczby miejsc oferowanych przyszłym studentom było stosunkowo tanie, nie wymagało inwestycji w specjalistyczny sprzęt (np. laboratoria, maszyny). Kierunki ściśle cieszyły się mniejszą popularnością, co związane jest z obniżeniem poziomu wymagań w szkole średniej – od lat 80. XX wieku do 2009 roku matematyka nie była obowiązkowym przedmiotem maturalnym. Jakość szkolnictwa wyższego nie była bardzo wysoka także ze względu na to, że uczelniom, w szczególności prywatnym, zależało głównie na liczbie studentów, a w znacznie mniejszym stopniu na jakości kształcenia. W efekcie tych zmian wskaźnik skolaryzacji w szkolnictwie wyższym wynosi w Polsce 41,2% – jest wyższy zarówno od średniej dla UE (37,9%), jak również od średniej dla krajów OECD (33%).⁷

6 Ibidem.

7 *Education at a Glance*, OECD, Paris, 2010.

Konsekwencją tego procesu było przede wszystkim zauważalne w ostatnich latach pogłębiające się nieprzystosowanie podaży i popytu na rynku pracy. Liczba osób kształconych do wykonywania pewnych zawodów znacząco przewyższa zapotrzebowanie rynkowe (dotyczy to takich zawodów jak np. technik żywienia, technik technologii odzieży, technik hotelarstwa, ogrodnik). Podobne zjawisko obserwowane jest wśród absolwentów studiów wyższych, najczęściej kierunków humanistycznych oraz społecznych. Pracodawcy niechętnie zatrudniają humanistów, poszukując osób z wykształceniem technicznym⁸ lub posiadających konkretne umiejętności zawodowe. Często wskazuje się, że reformy, jakie wprowadzono w edukacji po 1990 roku, nie były dopasowane do potrzeb rynku pracy. Spowodowało to, z jednej strony, wzrost bezrobocia wśród osób młodych, a z drugiej, coraz silniej odczuwalny przez firmy brak wykwalifikowanych kandydatów do pracy.

W Polsce w szczególnie trudnej sytuacji na rynku pracy są kobiety. Wskazują na to, między innymi: niewielka liczba kobiet w zawodach technicznych, nierówności w wynagrodzeniach kobiet i mężczyzn, wyższy poziom bezrobocia oraz niższy współczynnik aktywności zawodowej kobiet i niższy wskaźnik zatrudnienia pań.

Pomimo tego, że Polki są lepiej wykształcone od mężczyzn (w 2015 roku w Polsce aż 20,1% kobiet i tylko 15,6% mężczyzn posiadało wykształcenie wyższe⁹) i taka sytuacja utrzymuje się w Polsce od lat 80. XX wieku, to ukończenie studiów wyższych nie chroni kobiet przed bezrobociem. Jako jedną z głównych przyczyn takiej sytuacji jest częstsze wybieranie przez kobiety edukacji na kierunkach

8 Analiza struktury kształcenia na Polskich uczelniach wskazuje, że najwyższy odsetek stanowią kierunki społeczne i prawo – aż 37,6% – podczas, gdy kierunki techniczne jedynie 16%. (Za: *Szkolnictwo wyższe w Polsce*, MNiSW, Warszawa, 2013).

9 Dane Głównego Urzędu Statystycznego 2014.

humanistycznych i społecznych,¹⁰ w których – jak wspomniano wcześniej – podaż na rynku pracy znacznie przewyższa popyt. Kobiety rzadziej kształcą się w kierunkach technicznych i ścisłych, które dają lepsze perspektywy zatrudnienia. Na przykład sporadycznie wybierają specjalizację mechanika, elektronika bądź informatyka. W szkołach średnich technicznych o profilu informatycznym kobiety stanowią jedynie około 10% uczniów. Jest to jeden z czynników, który wpływa na gorszą pozycję kobiet na rynku pracy. Odzwierciedleniem tej sytuacji są nierówności w zarobkach kobiet i mężczyzn. W 2015 roku wśród ogółu zatrudnionych kobiety zarabiały przeciętnie 3400 PLN brutto miesięcznie, a mężczyźni 4200 PLN brutto. Zatem luka płacowa wyniosła 19% na niekorzyść kobiet.¹¹

Poziom bezrobocia wśród kobiet jest o 2 punkty procentowe wyższy niż wśród mężczyzn.¹² Sytuacja jest szczególnie trudna w grupie młodych kobiet – pracy poszukuje 33% kobiet poniżej 24. roku życia.¹³ Kobiety są również częściej zagrożone bezrobociem długotrwałym. Zgodnie z danymi urzędów pracy w 2014 roku 41,6% zarejestrowanych bezrobotnych kobiet pozostawało bez pracy dłużej niż rok, analogiczny odsetek dla mężczyzn wynosi 34,9%.¹⁴

Ponadto, duża liczba kobiet w Polsce zasila grupę biernych zawodowo, czyli osób niezatrudnionych, które pracy nie poszukują. Jak podaje GUS, w 2015 roku kobiety stanowiły 61,6% spośród ogółu biernych zawodowo w Polsce (mężczyźni 38,4%). Prawie połowa z nich to osoby w wieku

10 Z danych wynika, że w 2011 roku jedynie 31% mężczyzn wybrało kierunek humanistyczny, 34% kierunek społeczny, a kierunek informatyczny aż 88% (*Szkolnictwo wyższe w Polsce*, MNiSW, Warszawa, 2013).

11 Dane na podstawie *Ogólnopolskiego badania wynagrodzeń 2014* prowadzonego przez portal wynagrodzenia.pl, Sedlak&Sedlak.

12 Dane GUS 2015.

13 Dane Eurostat 2014.

14 Dane Głównego Urzędu Statystycznego 2014.

produkcyjnym. Kobiety częściej niż mężczyźni jako przyczynę bierności zawodowej wskazują pełnienie opieki nad członkami rodziny. Drugim ważnym czynnikiem braku aktywności kobiet na rynku pracy jest, według nich samych, zniechęcenie bezskutecznym poszukiwaniem zatrudnienia, albo brak wiary, że można je w ogóle znaleźć.

Kryzys demograficzny

Z punktu widzenia rozwoju polskiej gospodarki i szans osób młodych na rynku pracy istotne są również trendy demograficzne. Wszystkie prognozy ludnościowe wskazują, że do 2030 roku Polska będzie się musiała zmierzyć z dwoma istotnymi zjawiskami: spadkiem liczby ludności oraz wyraźnymi zmianami w jej strukturze (starzeniem się społeczeństwa). Oba procesy będą następstwem zwiększającej się nierównowagi między malejącą liczbą urodzeń, a liczbą zgonów oraz stopniowego zwiększania się przeciętnej długości trwania życia. O ile w 2010 roku osób do 30. roku życia było około 5,5 miliona, to przewidywana ich liczba w 2060 roku będzie wynosiła 3 miliony. Biorąc pod uwagę grupę w wieku 60+, według prognoz, zwiększy się ona z 7 milionów w 2010 roku do około 13 milionów w 2060.¹⁵

Kolejnym problemem dla Polski jest ujemny bilans migracji – więcej pracowników wyjeżdża z kraju, niż do niego przyjeżdża.¹⁶ Od lat migracja Polaków wynikająca z poszukiwania pracy utrzymuje się na wysokim poziomie. W 2014 roku wyjazd do pracy za granicę w perspektywie następnych 12 miesięcy rozważało aż 14,7% aktywnych zawodowo Polaków.¹⁷

15 *Przewidywane zmiany struktur wieku ludności Polski a podaż pracy. Czy przyszedł spadek liczby aktywnych zawodowo w Polsce jest nieuchronny*, Warszawa, 2012.

16 Według GUS wartość salda migracji zagranicznych na pobyt stały rosła przez kilka ostatnich lat i w 2014 r. wyniosła prawie – 15 tysięcy.

17 *Migracje zarobkowe Polaków*, Warszawa, 2014.

Paradoksalnie te same trendy demograficzne mogą stanowić szansę dla nieaktywnych zawodowo osób młodych, w tym kobiet. Aby dalej szybko rozwijać gospodarkę, Polska powinna powstrzymać migrację zagraniczną osób poszukujących zatrudnienia, zapewniając im, a także innym grupom nieaktywnym zawodowo, stabilne zatrudnienie w kraju. Dlatego konieczna wydaje się współpraca sektora publicznego z prywatnym w celu ewaluacji wprowadzanych reform edukacyjnych oraz inwestowanie w stworzenie dostępnej i nowoczesnej oferty szkoleń zawodowych dopasowanych do potrzeb lokalnego rynku pracy. Aby to osiągnąć, należy rozpoznać, jakich umiejętności potrzebują pracodawcy, zwłaszcza firmy z najszybciej rozwijających się sektorów gospodarki.

Jak wspomniano we wstępie i biorąc pod uwagę ogólną prognozę rozwoju ekonomicznego Polski, niniejszy raport poświęcony jest dwóm najdynamiczniejszym obecnie branżom: informatyce (usługom ICT) oraz sektorowi nowoczesnych usług dla biznesu (BPO). Trzeba jednak pamiętać, że podobny schemat związany z kształceniem zawodowym osób młodych i kobiet w celu zapewnienia im stabilnego zatrudnienia, może być zastosowany dla każdej innej gałęzi gospodarki.

Branża, która najszybciej rozwija się w Polsce – sektor nowoczesnych usług dla biznesu

W OSTATNICH LATACH W POLSCE TWORZONYCH JEST CORAZ WIĘCEJ CENTRÓW USŁUG BIZNESOWYCH, KTÓRE MOGĄ STAĆ SIĘ PERSPEKTYWICZNĄ SZANSĄ ROZWOJOWĄ DLA POLSKIEJ GOSPODARKI.

Chodzi tu o centra usług wspólnych (SSC), firmy świadczące usługi outsourcingu procesów biznesowych (BPO) oraz outsourcingu IT (ITO), a także centra badawczo-rozwojowe (R&D). Co prawda, działalność tego rodzaju firm koncentruje się na ogół na wykonywaniu zadań zleconych przez inne firmy i możliwości ich rozwoju są ograniczone, niemniej jednak sektor ten jest dynamiczny i zróżnicowany. Oferując usługi z zakresu IT, finansów, księgowości, zarządzania zasobami ludzkimi (HR), czy marketingu, branża ta generuje zapotrzebowanie na pracę osób o różnych kwalifikacjach i różnym doświadczeniu. Praktyka zdobyta w tym sektorze może mieć pozytywny wpływ na rozwój kariery, nawet jeśli w ramach danego centrum możliwości awansu zawodowego są ograniczone. Ponadto, praca ta pozwala na włączanie pracowników w globalny system gospodarki, ponieważ firmy z sektora usług dla biznesu obsługują duże międzynarodowe korporacje, a prowadzone w nich procesy dotyczą rynków globalnych.

W ostatnich latach, Polska okazała się jednym ze światowych liderów w rozwoju centrów usług biznesowych. Oferta na polskim rynku jest bogatsza niż w innych krajach Europy Środkowej. W Polsce powstają nowe firmy tego typu, a te, które już funkcjonują od kilku lat, zwiększają zatrudnienie. Co ciekawe, outsourcing to najmłodszy sektor w Polsce – liczy sobie nieco ponad dekadę. Jego dynamicznemu rozwojowi sprzyjają zasoby kapitału ludzkiego w Polsce, dogodne rozwiązania logistyczne w dużych miastach, ta sama strefa czasowa, co w innych krajach UE, stabilny i przewidywalny system prawny i niższe koszty pracy niż w Europie Zachodniej. Analitycy przewidują, że sektor ten przy przyjaznej polityce

ma szansę na jeszcze większy rozwój w najbliższym dziesięcioleciu, generując nawet 450 000 nowych miejsc pracy.¹

Blisko połowa centrów outsourcingowych działających w Europie Środkowo-Wschodniej zlokalizowana jest właśnie w Polsce. W rankingu Tholonsa *Top 100 Outsourcing Destinations 2015*,² który uwzględnia m.in. ilość i jakość zasobów ludzkich, wykształcenie pracowników dostępnych na danym rynku pracy, koszty prowadzenia działalności gospodarczej, dostępną infrastrukturę czy ryzyko inwestycyjne, Kraków został wskazany jako najlepsza w Europie i dziewiąta na świecie metropolia dla usług outsourcingowych. Oprócz Krakowa, w zestawieniu z 2016 znalazły się: Warszawa (30. miejsce na świecie) i Wrocław (62. miejsce na świecie).

Do 2004 roku w Polsce powstało 91 centrów usług z kapitałem zagranicznym. W 2007 roku funkcjonowało ponad 200 centrów, a w 2010 – już 300. W 2012 roku przekroczona została liczba 400 tego rodzaju podmiotów. W 2015 roku w Polsce istniały już 532 centra usług z kapitałem zagranicznym, a obok nich funkcjonowały również centra krajowe. Ostatnie dostępne badania³ pokazały, że obecnie w Polsce sektor ten zatrudnia około 160 000 osób w ponad 530 centrach.

Charakterystyczną cechą tego sektora jest silna koncentracja działalności w dużych miastach. W dziesięciu największych ośrodkach usług biznesowych (Kraków, Warszawa, Wrocław,

¹ *Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Polsce 2015*, Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych (ABSL), Warszawa, 2015.

² *Top 100 Outsourcing Destinations 2015*, Tholons, 2014.

³ *Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Polsce 2015*, Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych (ABSL), Warszawa, 2015.

Trójmiasto, Łódź, Aglomeracja Katowicka, Poznań, Bydgoszcz, Szczecin, Lublin) zatrudnionych jest łącznie 95% wszystkich pracowników centrów usług z kapitałem zagranicznym w Polsce. W 2014 roku największym zatrudnieniem charakteryzował się Kraków, w którym zagraniczne centra usług zatrudniały 30 600 osób, co stanowi 24% ogółu pracowników tego sektora w Polsce.

Rodzaj usług świadczonych przez centra

Rynek usług biznesowych w Polsce jest bardzo różnorodny. Centra mające siedzibę w Polsce, świadczą szeroki wachlarz usług dla klientów z całego świata, a większość podmiotów oferuje serwis w ramach kilku procesów biznesowych. Badania pokazują, że z roku na rok zwiększają one zakres swoich działań.⁴

Dane z 2014 roku wskazują, że najwięcej jest w Polsce centrów usług wspólnych (Shared Services Center – SSC, 165), które zatrudniają łącznie 44 100 osób. W 113 centrach badawczo-rozwojowych (Research and Development – R&D) pracowało 21 600 osób, a w 109 centrach outsourcingu procesów biznesowych (Business Process Outsourcing – BPO) – 33 700. Zatrudnienie w sektorze uzupełnia 21 100 osób pracujących w 73 centrach outsourcingu usług informatycznych – ITO oraz 7700 w 10 pozostałych centrach usług biznesowych, które trudno jednoznacznie przypisać do wyróżnionych powyżej typów. Strukturę zatrudnienia w centrach poszczególnego typu przedstawia Tabela 1.

Tabela 1. Struktura zatrudnienia w centrach poszczególnego typu

Typ centrum	Liczba centrów	Liczba osób zatrudnionych
Shared Services Center (SSC)	165	44,100
Research and Development (R&D)	113	21,600
Business Process Outsourcing (BPO)	109	33,700
Information Technology Outsourcing (ITO)	73	21,100
Other	10	7,700

Źródło: Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Polsce 2014, Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych (ABSL), Warszawa, 2014, str. 12.

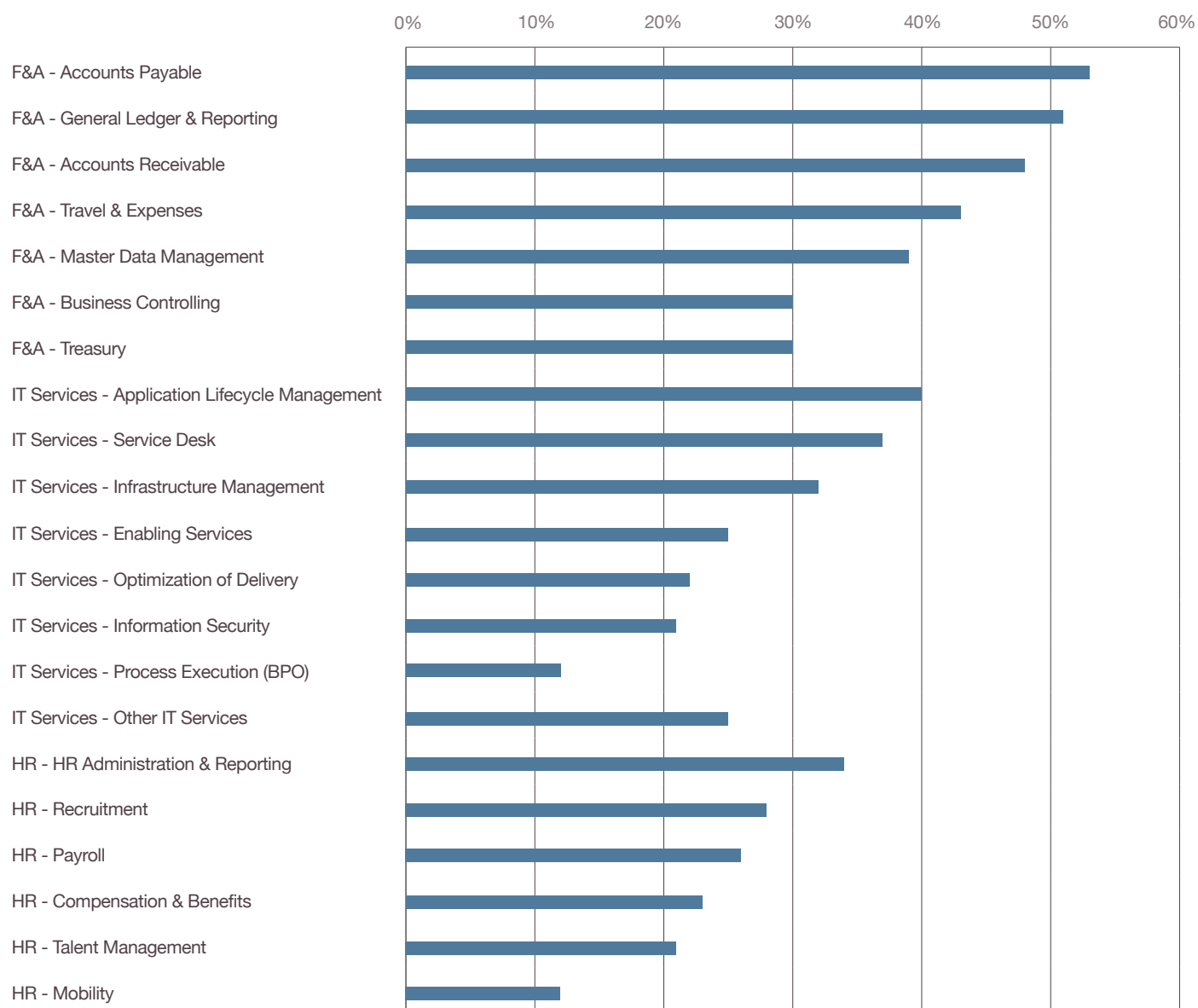
4 Ibidem

Wykres 1⁵ pokazuje, jakie procesy biznesowe obsługiwane są w centrach usług w Polsce. Wyraźnie widać, że bardzo popularne są usługi z zakresu finansów, księgowości i administracji. Aż 50% centrów obsługuje procesy związane ze zobowiązaniami płatniczymi (accounts payable) i prowadzeniem ksiąg rachunkowych (general ledger) oraz raportowaniem (reporting). Duży udział mają również usługi z zakresu IT i zarządzania danymi. Najczęściej oferowanymi usługami z obszaru wsparcia procesów marketingowych

i sprzedaży (również internetowej) jest projektowanie oraz dostarczanie materiałów i usług reklamowych (w szczególności typu below the line – BTL) i wsparcie sprzedaży oraz organizacja wydarzeń. Klienci korzystają również z budowy i wymiany ekspozycji nośników reklamowych oraz z mailingu, a także z outsourcingu procesów pomocniczych i związanych z zapleczem administracyjnym przedsiębiorstwa (tzw. back-office). Do najpopularniejszych usług tego typu należą archiwizacja dokumentów papierowych i elektronicznych.

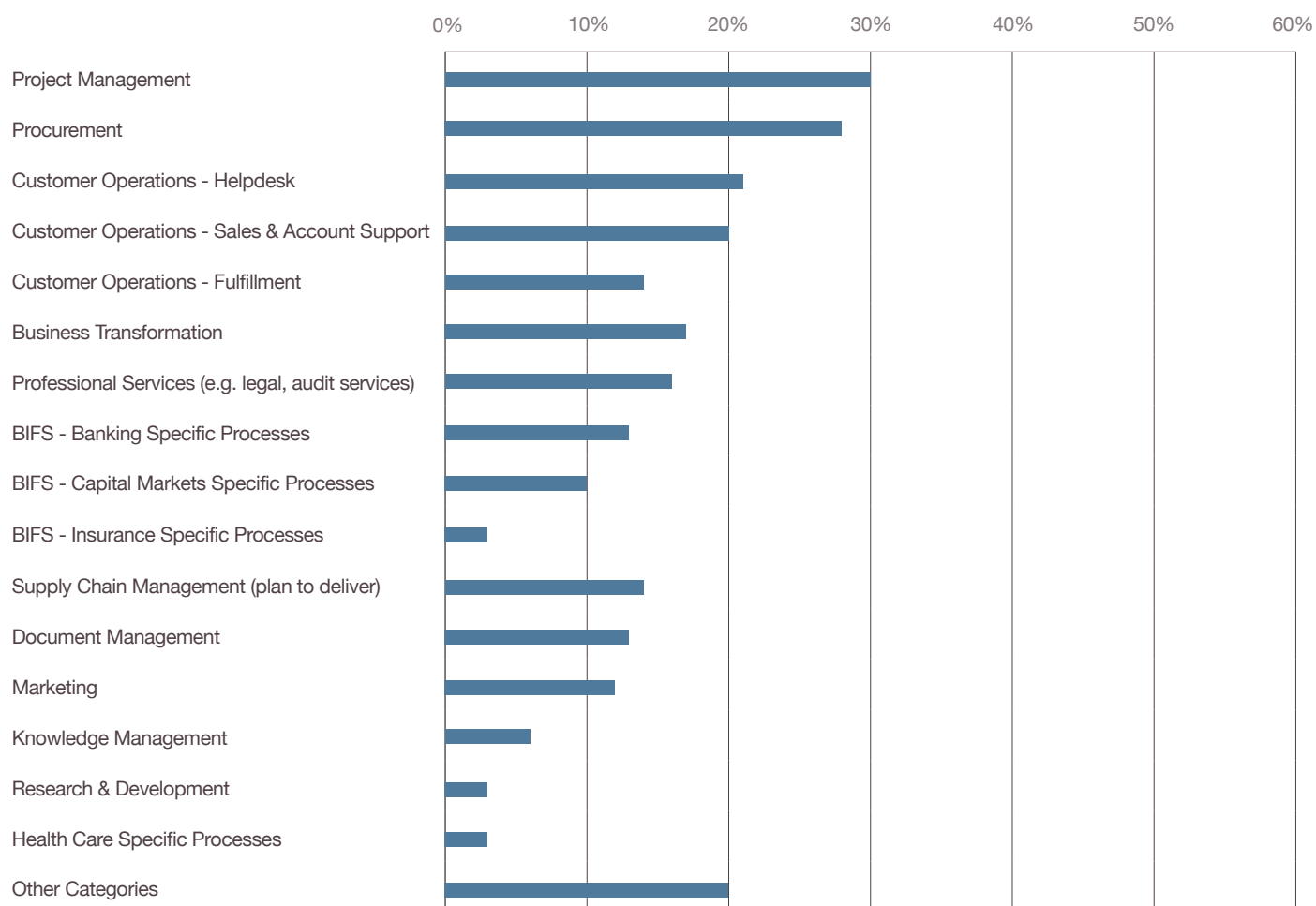
5 Poszczególne centra mogą obsługiwać kilka rodzajów usług. Z tego względu odsetki nie sumują się do 100%.

Wykres 1. Udział centrów obsługujących poszczególne procesy



Źródło: Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Polsce 2015, Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych (ABSL), Warszawa, 2015, str. 22.

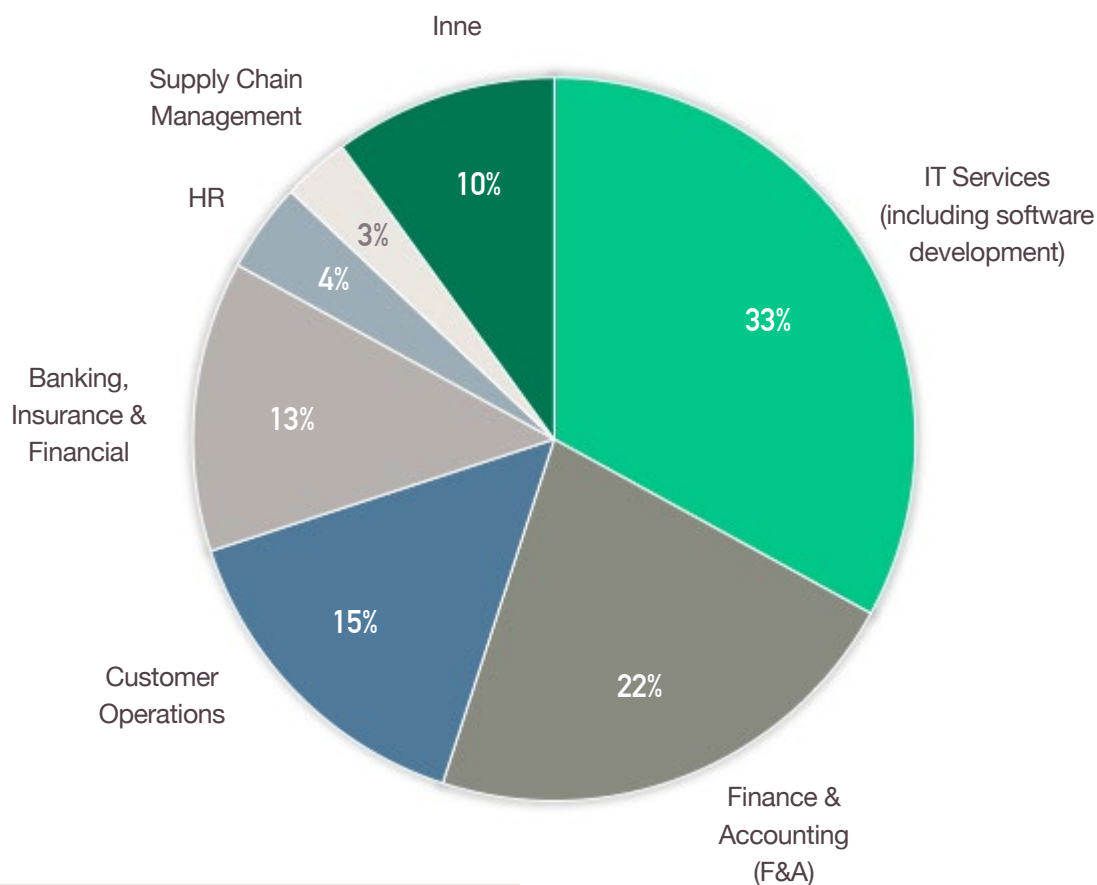
Wykres 1. Udział centrów obsługujących poszczególne procesy (ciąg dalszy)



Z ostatnich badań wynika, że ponad 33% osób zatrudnionych w centrach usług biznesowych pracowało w ramach serwisu związanego z IT, a 22% w finansach i księgowości. Przy realizacji usług związanych z obsługą klienta zatrudnionych było 15%, w usługach bankowych 13%, natomiast w procesach związanych z zarządzaniem kadrami zatrudniano 4% pracowników. Porównując te dane ze stanem na rok 2014, można zauważyć, że branża IT oraz usługi finansowo-księgowo rozwijają się najlepiej.

W badaniach empirycznych pracodawcy z sektora usług dla biznesu wskazywali, że ze względu na rozwój działalności ich firmy w najbliższych miesiącach będą zatrudniały nowe osoby. Jednocześnie przyznawali, że nie jest to zadanie łatwe, gdyż od kilku lat mają problemy ze znalezieniem pracowników o określonych kompetencjach. Wielu pracodawców wskazało, że trudna sytuacja na rynku pracy powoduje, że zmuszeni są obniżyć swoje oczekiwania podczas rekrutacji i godzą się z tym, że umiejętności zawodowych nauczą pracowników

Wykres 2. Struktura zatrudnienia centrów usług w podziale na obsługiwane kategorie procesów



Źródło: Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Polsce 2015, Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych (ABSL), Warszawa, 2015, str. 20.

podczas szkoleń organizowanych już po ich zatrudnieniu. Problemem jest nie tylko znajdowanie nowych pracowników, ale również ich rotacja. Pracodawcy przyznawali, że pracownicy zatrudnieni w ich firmach odchodzą do nowopowstających centrów usług o podobnym profilu, co stanowi wyzwanie dla funkcjonowania przedsiębiorstwa.

Na podstawie wyników badań empirycznych można wskazać na trzy kategorie kompetencji, na które jest największe zapotrzebowanie w analizowanej branży:

- kompetencje menedżerskie związane z pracą w sektorze nowoczesnych usług dla biznesu;
- kompetencje specjalistyczne z zakresu księgowości i finansów, przepływu i wymian finansowych, sprzedaży i zakupów, transformacji biznesowej, procesu obiegu dokumentacji, wsparcia sprzedaży i marketingu oraz telefonicznej obsługi klienta i telemarketingu (call i contact center). Bardzo pożądanymi są także specjaliści zajmujący się systemami informatycznymi oraz telefonicznymi, w szczególności programowaniem, tworzeniem aplikacji, stosowaniem i projektowaniem narzędzi pozwalających na zbieranie i przetwarzanie danych, jak również zabezpieczaniem i analizowaniem informacji;
- kompetencje w zakresie znajomości języków obcych, szczególnie angielskiego, niemieckiego, francuskiego, hiszpańskiego, włoskiego i portugalskiego.

Choć osoby o wyżej wymienionych umiejętnościach mają największe szanse na zatrudnienie w branży, należy zwrócić uwagę, że centra nowoczesnych usług dla biznesu rekrutują do pracy przede wszystkim pracowników z niedużym doświadczeniem. Rozmowy z pracodawcami pokazały, że często ukończony kierunek studiów bądź specjalistyczne wykształcenie kandydata nie są najważniejszym argumentem

przy podejmowaniu decyzji o jego zatrudnieniu. Firmy z sektora są otwarte na współpracę z osobami, które swoją edukację zakończyły na poziomie średnim i nie zdecydowały się na podjęcie studiów. Pracowników poszukuje się również wśród tych, którzy ukończyli studia humanistyczne, nawet jeśli oferuje się im pracę, która bezpośrednio nie wiąże się z ich specjalizacją. Rozmówcy przytaczali historie osób, które rozwijają się zawodowo w ich firmach, pomimo że nie posiadały formalnie potwierdzonych kwalifikacji. Pracownikami centrów z branży IT zostawały osoby bez wykształcenia informatycznego, które traktowały programowanie jako hobby, bądź posiadały praktyczne umiejętności analiz w arkuszach kalkulacyjnych.

Warunki pracy w branży nowoczesnych usług dla biznesu

Każda z firm objętych badaniem zatrudnia swoich pracowników na umowę o pracę. Zazwyczaj pracownik dostaje pierwszą umowę na okres próbny – trzy lub sześć miesięcy. Jeśli w tym czasie sprawdzi się w wykonywanej pracy, następną umowę otrzymuje na czas nieokreślony. Ponadto, badani pracodawcy podkreślali, że w ich firmach stosowane są rozwiązania przyjazne osobom wychowującym dzieci, np. możliwość elastycznego planowania swojej pracy. Zdarza się, że ustala się z pracownikiem, w jakie dni jest on w stanie pracować, w pewnych sytuacjach mogą być to nawet jedynie weekendy. Takie rozwiązania stosowane są w firmie Geoban w Gdyni, ale prawdopodobnie również inne centra stosują takie udogodnienia. Dla wielu osób, które mają obowiązki rodzinne (w Polsce są to zazwyczaj kobiety), takie rozwiązanie to jedyna możliwość podjęcia pracy zawodowej. Zjawisko to pokazuje, że centra usług dla biznesu – w większym stopniu niż inne firmy – dostosowują się do potrzeb pracowników z rodzinami i dają realną szansę na łączenie życia rodzinnego z aktywnością zawodową.

Trudne było uzyskanie informacji od pracodawców na temat oferowanych przez nich wynagrodzeń. Większość rozmówców nie chciała wskazywać na wysokość pensji proponowanej nowozatrudnionym pracownikom, tłumacząc to tajemnicą firmy i obawami przed składaniem pracownikom ofert przez firmy konkurencyjne. Z tego względu, podając wysokość przeciętnych zarobków, wykorzystano nie tylko informacje uzyskane w trakcie przeprowadzonych wywiadów, ale również dane z raportów dotyczących wynagrodzeń w tej branży.⁶ Informacje z obydwu źródeł – wywiadów i raportów – były ze sobą zgodne.

Najwyższe wynagrodzenia w branży usług dla biznesu mają specjaliści z dziedziny IT. Jak powiedział jeden z pracodawców, od mniej więcej czterech lat w Polsce utrzymuje się w tej branży „rynek kandydata”, czyli dostępnych ofert zatrudnienia jest więcej aniżeli chętnych do pracy. Pracodawcy podkreślali, że bardzo trudno jest im znaleźć osoby, które umiałyby programować i miałyby adekwatne doświadczenie w tej dziedzinie. Przekłada się to na wysokość wynagrodzeń dla osób spełniających te warunki. Według rozmówców, osoby posiadające kwalifikacje IT, rozpoczynając karierę zawodową, mogą liczyć na wynagrodzenie w wysokości około 3500 PLN brutto. Dane te mają potwierdzenie w raportach, które dotyczą wynagrodzeń specjalistów w branży IT. Warto zwrócić uwagę, że jest to specjalizacja, w której zarobki rosną szybko adekwatnie do zdobywanego doświadczenia. Po pięciu latach pracy specjaliści IT mogą osiągnąć wynagrodzenie w wysokości 10 000 PLN brutto miesięcznie.

⁶ *Rynek usług IT 2015 w Polsce*, Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych (ABSL), Warszawa, 2015.

Osoby bez doświadczenia zawodowego zatrudniane na stanowiskach związanych z procesami finansowymi i księgowością, obsługą klienta, bankowością, wsparciem technicznym otrzymują wynagrodzenie w wysokości około 2500 PLN brutto. Staż pracy wpływa na wysokość wynagrodzenia także i w tej dziedzinie, jednak pensje nie rosną tak szybko i w tak znaczący sposób, jak w branży IT. Według rozmówców, po dwóch latach pracy osoby te mogą zarabiać do 3500 PLN brutto. Wyższe wynagrodzenie jest możliwe, jeżeli pracownik zna poza językiem angielskim inny język obcy. W większości firm tego sektora poza wynagrodzeniem pracownikom oferowane są również pozapłacowe bonusy, takie jak prywatna opieka medyczna, karty do klubów sportowych, a także szkolenia w oddziałach zagranicznych firmy.

Klienci centrów usług zlokalizowanych w Polsce

Wyniki przeprowadzonej analizy wskazują, że badane centra usług w Polsce najczęściej zajmują się obsługą podmiotów z sektora finansowego. Co drugie centrum usług pracuje na ich zlecenie. Klientami centrów usług biznesowych często są również firmy z branż takich jak: produkcja towarów przemysłowych i konsumenckich (39% wskazań) oraz technologie i telekomunikacja (38%). Wymienić można również firmy zajmujące się usługami prawnymi, konsultingowymi, marketingiem. Jak twierdzą eksperci, Polska nie jest już miejscem, w którym realizuje się jedynie proste transakcje. W centrach doradza się i wykonuje usługi na rzecz największych światowych firm, takich jak BNP Paribas, BOSCH, BP, Citibank, Credit Suisse, Deutsche Bank, General Electric, HP, HSBC, IBM, ING, Lufthansa, Microsoft, MoneyGram, Nordea, RBS, Samsung, Santander, Shell, TNT Express, UBS, and UniCredit.⁷

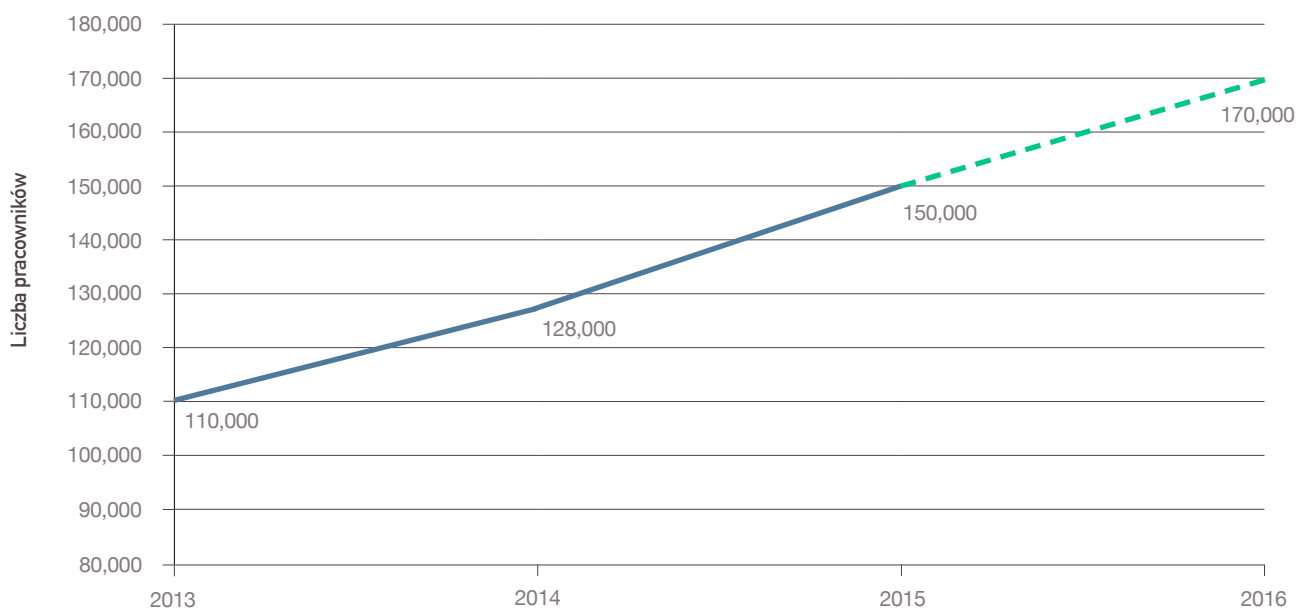
⁷ *Przegląd outsourcingowy nr 4*, Fundacja Instytut Outsourcingu, Warszawa, 2013.

Przyszłość branży usług dla biznesu

Według Instytutu Outsourcingu – instytucji, która od lat analizuje trendy w branży – w najbliższych latach sektor usług dla biznesu będzie w Polsce jednym z najbardziej perspektywicznych pracodawców. Z roku na rok zatrudnienie w nim rośnie o około 15-20%. Od kilku lat żadna inna gałąź gospodarki nie tworzy tak dużej liczby miejsc pracy, zarówno dla osób rozpoczynających karierę, jak i dla specjalistów. Wykres 3. pokazuje dynamikę przyrostu zatrudnienia w tej branży w latach 2009-2015 i prognozę rozwoju do końca 2016 roku.

Nic nie wskazuje, aby trend dynamicznego wzrostu zatrudnienia w sektorze nowoczesnych usług dla biznesu miał się w najbliższym czasie zmienić. Przeciwnie, wiele przesłanek przemawia za tym, że sektor ten będzie się w Polsce w najbliższych latach rozwijał. Sytuacja na rynkach światowych od czasu kryzysu finansowego w 2008 roku nie ustabilizowała się w pełni, w związku z tym globalne firmy inwestują w sposób ostrożny, obniżając na tyle, na ile jest to możliwe koszty funkcjonowania. Jedną z metod jest

Wykres 3. Zatrudnienie w centrach usług z kapitałem zagranicznym w Polsce



Źródło: Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Polsce 2015, Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych (ABSL), Warszawa, 2015, str. 22.

wykorzystanie procesów outsourcingowych.⁸ Dla firmy prowadzącej działalność w wielu krajach często bardziej opłacalne jest wyodrębnienie centrum usług odpowiedzialnego za wykonywanie określonych procesów, aniżeli zatrudnianie w każdym kraju pracowników wykonujących te same funkcje. Inną strategią jest skorzystanie z istniejących już centrów usług specjalizujących się w obsłudze określonych procesów. Okazuje się, że Polska jest bardzo korzystnym miejscem do rozwoju tej branży ze względu na wskazane poniżej czynniki.

Wysoka jakość rynku pracy

Polska jest dużym krajem, w którym stosunkowo łatwo znaleźć osoby wykwalifikowane do pracy przy obsłudze procesów biznesowych. W ostatnim dziesięcioleciu był to główny czynnik ułatwiający zakładanie firm sektora usług dla biznesu, co sprzyjało wykształceniu się w Polsce kadr menadżerów i specjalistów. Oznacza to, że Polska ma wyjątkowo dobre warunki do rozwoju istniejących już centrów usług dla biznesu, a także do przyciągania nowych inwestorów z branży. Zatrudnianie osób posiadających już doświadczenie w pracy w centrach usług dla biznesu oraz znających ich otoczenie instytucjonalne, zwiększa szanse na powodzenie nowych inwestycji. Ryzyko jest znacznie mniejsze aniżeli w krajach, gdzie sektor ten dopiero zaczyna się kształtować.

Lokalizacja

Centra nowoczesnych usług dla biznesu zazwyczaj rozwijają się w miastach o dobrej infrastrukturze, w których łatwo znaleźć potencjalnych pracowników. W Polsce liczba miast spełniających te kryteria jest większa niż w innych krajach Europy Środkowo-Wschodniej. Dzięki temu przedsiębiorcy często decydują się na Polskę, bo możliwość wyboru spośród wielu lokalizacji pozwala na rozpoczęcie nowej inwestycji w miejscu szczególnie dogodnym dla jej rozwoju.

8 World investment report 2015, United Nations 2015, New York.

Ponadto sektor nowoczesnych usług dla biznesu rozwija się w tzw. klastrach, czyli wzajemnie powiązanych podmiotach ulokowanych w tym samym miejscu, często korzystających z tych samych dostawców, operujących w pokrewnych dziedzinach. Taki sposób funkcjonowania wiąże się z szeregiem zjawisk, które pozytywnie wpływają na możliwości rozwoju poszczególnych przedsiębiorstw, ich innowacyjność, jak również zwiększa konkurencyjność całego klastra. Do głównych korzyści można zaliczyć wzrost produktywności, dyfuzję technologii i przepływ wiedzy wynikające z bezpośrednich kontaktów między firmami w ramach klastra, możliwość podejmowania wspólnych działań marketingowych oraz optymalizację kosztów. Z tego względu inwestorzy z branży usług dla biznesu wybierają kraje, gdzie branża ta osiągnęła już pewien stopień rozwoju, a Polskę można do nich zaliczyć.

Władze lokalne coraz częściej tworzą przyjazne środowisko dla inwestorów, ułatwiając komunikację z administracją, upowszechniając informacje potrzebne inwestorom oraz wspierając firmy przy rekrutacji pracowników. Ponadto, Polska ma dobre połączenie lotnicze z miastami w Europie Zachodniej, coraz lepiej rozbudowaną sieć autostrad, a także znajduje się w europejskiej strefie czasowej.

Uwarunkowania gospodarczo-prawne

Polska w odróżnieniu od Ukrainy czy Rosji ma stabilną sytuację prawną i gospodarczą. Jej obecność w Unii Europejskiej pozwala oczekiwać, że zmiany legislacyjne będą zachodziły w przewidywalny sposób. Ma to duże znaczenie dla inwestorów i obniża ryzyko inwestycji. W centrach nowoczesnych usług dla biznesu ze względu na to, że często obsługują one procesy prowadzone jednocześnie dla kilku krajów na świecie, przetwarza się duże ilości danych, zatem bardzo ważna jest ich ochrona i bezpieczeństwo. W związku z tym przewidywalne procedury są konieczne dla bezpiecznego funkcjonowania tego sektora.

Na terenie Polski rozmieszczone są tak zwane specjalne strefy ekonomiczne, które stanowią jedną z głównych zachęt inwestycyjnych. Przedsiębiorcy rozważający możliwość rozpoczęcia działalności w Polsce mogą skorzystać z wielu ulg inwestycyjnych, m.in. zwolnienia z podatku dochodowego dla działalności gospodarczej prowadzonej na terenie strefy, odpisy podatkowe na zakup nowej technologii oraz prowadzenia centrów badawczo rozwojowych. Specjalne strefy ekonomiczne rozmieszczone są w całej Polsce, największe z nich – pod względem powierzchni – to SSE Pomorska, Katowicka, Łódzka. W strefach tych dobrze rozwijają się centra BPO.

Podsumowanie

Sektor usług dla biznesu rozwija się w Polsce dynamicznie, wiele wskazuje na to, że w tej branży powstaną nowe miejsca pracy, konkurencja o pracownika będzie duża. Już dziś pracodawcy wskazują na trudności ze znalezieniem wykwalifikowanych pracowników na nowo tworzone stanowiska. Umiejętność znajdowania osób o określonych kompetencjach w najbliższych latach będzie prawdopodobnie istotnym czynnikiem decydującym o możliwościach rozwoju firmy w tej branży.

Dla sektora usług dla biznesu istotne znaczenie ma, z jednej strony, rozwój systemu edukacji formalnej dostosowanej do potrzeb pracodawców, z drugiej zaś, rozwój kształcenia nieformalnego, które pozwoli na przekwalifikowanie czy podniesienie umiejętności przyszłych pracowników. Ze względu na trudności w znalezieniu odpowiednich kandydatów do pracy, pracodawcy już w tym momencie próbują pozyskać osoby, które są skłonne przekwalifikować się. Niektóre firmy organizują samodzielnie dodatkowe szkolenia, np. z księgowości, oferując je, m. in. filologom i lingwistom.⁹

Trudną sytuację pracodawców pogłębia zbliżający się kryzys demograficzny. W interesie firm leży aktywizowanie zawodowe osób, które obecnie pozostają poza rynkiem pracy, a są w stanie podjąć zatrudnienie, o ile zostaną do tego w odpowiedni sposób przygotowane. W Polsce są to przede wszystkim kobiety i osoby młode, absolwenci opuszczający szkoły policealne, technika, czy absolwenci kierunków studiów (m. in. humanistycznych, społecznych itp.) nie dających dużych szans na znalezienie pracy. Wydaje się, że firmy z branży BPO zdają sobie już z tego sprawę i z życzliwością odnoszą się do każdej inicjatywy, która może pomóc im dotrzeć do potencjalnych kandydatów do pracy.

⁹ Firma Infosys BPO w Łodzi organizuje Infosys Finance Campus. Więcej na ten temat w rozdziale 6.

Rynek pracy widziany oczami pracodawców

ABY SKUTECZNIE PRZECIWDZIAŁAĆ NIEDOBOROM WYKWALIFIKOWANEJ KADRY W BRANŻY BPO, NALEŻY PRZYGOTOWYWAĆ LUDZI DO PODJĘCIA ZATRUDNIENIA ZGODNIE Z AKTUALNĄ WIEDZĄ NA TEMAT POTRZEB RYNKU PRACY ORAZ W ODPOWIEDZI NA OCZEKIWANIA PRACODAWCÓW.

W Polsce nie przeprowadzono do tej pory wielu rzetelnych badań dotyczących oczekiwań pracodawców wobec kandydatów na pracowników. Badania tego typu są trudne, ponieważ pracodawcy i branże, w których działają są bardzo zróżnicowane. Aby opis badanej rzeczywistości był adekwatny, analizy powinny być przeprowadzone na dużej reprezentatywnej próbie, co może stanowić wyzwanie organizacyjnie i finansowe.

W ostatnich latach badanie oczekiwań pracodawców wobec pracowników zostało zrealizowane przez Uniwersytet Jagielloński w Krakowie na zlecenie Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości. Badanie *Bilans Kapitału Ludzkiego*¹ przeprowadzono na reprezentatywnej próbie pracodawców zatrudniających od 2 do ponad 1000 pracowników, analizie poddano także oferty pracy. Badania wykonano metodą panelową i powtarzano corocznie od 2010 do 2013 roku.² W ramach badań analizowanych było wiele aspektów dotyczących postrzegania przez pracodawców rynku pracy. Na potrzeby tego raportu dokonano przeglądu danych na temat niedoborów kompetencyjnych w grupie techników i specjalistów. Wybór ten podyktowany jest tym, że właśnie ta grupa osób, ma największą szansę na znalezienie pracy w sektorze usług dla biznesu. Dane z badania *Bilans Kapitału Ludzkiego* zostały uzupełnione o informacje uzyskane podczas wywiadów własnych z pracodawcami branży nowoczesnych usług dla biznesu i branży IT. W rozdziale zaprezentowane zostaną trudności, jakie pracodawcy napotykają w procesie poszukiwania osób do pracy. Pierwszym krokiem będzie

wskazanie zawodów i stanowisk, na które najtrudniej zrekrutować pracowników, a kolejnym – opisanie tych kompetencji, których deficyt u kandydatów do określonej pracy występuje najczęściej.

Niedobory kompetencyjne

Badania prowadzone w ramach *Bilansu Kapitału Ludzkiego* wyraźnie pokazywały, że 75% przedsiębiorstw, które chciały zatrudnić nowych pracowników doświadczało wielu trudności w znalezieniu odpowiednich kandydatów. Największy problem miały firmy, chcące zatrudnić specjalistów średniego szczebla oraz robotników wykwalifikowanych. Według danych z 2014³ roku do zawodów deficytowych w Polsce należą:

- personel medyczny średniego szczebla,
- specjaliści średniego i niższego szczebla z branży IT,
- specjaliści z zakresu prowadzenia biura,
- pracownicy call center i usług administracyjnych wspierających.

Wyniki są zbieżne z analizami prowadzonymi przez Komisję Europejską, które pokazują, że do 2020 roku najbardziej pożądanymi zawodami, na które popyt stale rośnie będą specjaliści IT, specjaliści z zakresu nowych technologii oraz zawody związane z opieką nad osobami starszymi.⁴ Do zawodów, w których podaż znacznie przewyższa popyt zaliczono: technika żywności, technika rolnictwa, mechanika, a także filozofa i politologa. Badania empiryczne własne potwierdzają powyższe ustalenia: pracodawcy z branży usług dla biznesu sygnalizowali, że znalezienie osób o umiejętnościach w dziedzinie IT jest bardzo trudne.

W branży usług dla biznesu już w 2011 roku można było zauważyć duży problem z pozyskaniem specjalistów średniego szczebla – poszukiwało ich wówczas 25% badanych pracodawców. Potwierdzają to międzynarodowe badania

¹ *Bilans Kapitału Ludzkiego w Polsce*, Warszawa – Kraków 2012: <http://bkl.parp.gov.pl/>

² Badanie *Bilans Kapitału Ludzkiego* prowadzone było w latach 2010- 2015 jednak komponent dotyczący pracodawców zakończony został w 2013 roku.

³ Zawody deficytowe i nadwyżkowe w 2014 roku, Warszawa, 2015.

⁴ *New skills for new jobs anticipating and matching labour market and skills needs*, Bruksela, 2008.

przeprowadzone przez Światowe Forum Ekonomiczne, które dowodzą, że w takich krajach jak Polska, Czechy, Austria i Niemcy ten problem jest najwyraźniej dostrzegalny.⁵

Specjaliści w takich branżach jak informatyka, komunikacja, usługi księgowe i kadrowe, obsługa techniczno-informatyczna byli szczególnie często poszukiwani na rynku, a ich niedobór był najbardziej odczuwalny.

Poza potrzebą zatrudnienia osób o ściśle określonej specjalizacji pracodawcy wskazywali kompetencje, które znacząco ułatwiają znalezienie pracy. Zarówno wyniki badania *Bilansu Kapitału Ludzkiego* jak i zrealizowane wywiady pokazują, że u kandydatów najbardziej ceniona jest dobra znajomość języka obcego, a następnie doświadczenie w pracy, kompetencje zawodowe przydatne w pracy na danym stanowisku (np. znajomość odpowiedniego oprogramowania) oraz kompetencje miękkie. Poziom wykształcenia był również istotny dla pracodawców. Czynnikiem, który według deklaracji pracodawców nie ma znaczenia podczas rekrutacji jest płeć kandydata.

Kompetencje językowe

Umiejętności językowe są bardzo ważne w branży nowoczesnych usług dla biznesu. Centra te obsługują procesy biznesowe firm na całym świecie, dlatego opanowanie przez kandydata co najmniej jednego języka na poziomie B2⁶ jest warunkiem koniecznym do uzyskania zatrudnienia. Rozmówcy podczas wywiadów wskazywali, że nadal stanowi to wyzwanie. W czasie rekrutacji często okazuje się, że kandydaci nie posługują się wystarczająco sprawnie językiem obcym, którego znajomość deklarują. Nie umieją często

sformułować formalnego maila, czy zareagować w danym języku adekwatnie do sytuacji. Warto też zaznaczyć, że przewagą mają te osoby, które poza językiem angielskim znają dodatkowo jeszcze jeden język obcy. Najwyżej cenione są języki skandynawskie, a także język niemiecki, francuski, włoski oraz hiszpański. Jednak każdy język, który nie jest popularny w Polsce, np. arabski czy turecki, jest pożądanym przez pracodawców. Kompetencje językowe są na tyle wysoko cenione przez firmy, że jeśli kandydat zna dwa języki obce, na ogół na etapie rekrutacji nie wymaga się od niego innych umiejętności. Pracodawcy zdają sobie sprawę z tego, że nie jest możliwe bardzo szybkie nauczenie się języka obcego, jednak w przedsiębiorstwach prowadzone są kursy, mające na celu podniesienie tych kwalifikacji, szczególnie w obszarach ściśle związanych z tym, czym się dana osoba zajmuje, np. nauka języka angielskiego pod kątem słownictwa związanego z księgowością.

Kompetencje zawodowe

Wyniki badań *Bilans Kapitału Ludzkiego* wskazywały, że bez względu na profesję poszukiwanych osób, pracodawcy najczęściej obserwowali braki w zakresie wymaganych kompetencji zawodowych, czyli tych, które są potrzebne do realizacji specyficznych działań na danym stanowisku, np. brak znajomości oprogramowania, czy rozumienia podstawowych pojęć potrzebnych do wykonywania obowiązków. Pracodawcy z centrów nowoczesnych usług dla biznesu podczas rozmów często wskazywali na to, że osoby, które deklarowały dobrą znajomość arkusza kalkulacyjnego Excel, w praktyce nie potrafiły zastosować jego podstawowych funkcji matematycznych. Wielu kandydatów, starając się o zatrudnienie w branży finansów i księgowości, nie znało podstawowych pojęć w tym temacie. Pracodawcy mówili również, że kandydatom i pracownikom brakuje podstawowej wiedzy z zakresu zarządzania projektami czy funkcjonowania organizacji z sektora nowoczesnych usług dla biznesu. W odpowiedzi na te wyzwania, firmy zazwyczaj starają się uzupełniać te braki podczas wewnętrznych szkoleń organizowanych już po przyjęciu kandydata do pracy.

5 *Matching Skills and Labour Market Needs*, Światowe Forum Ekonomiczne, Davos, 2014.

6 Europejski System Opisu Kształcenia Językowego ESOKJ (Common European Framework of Reference for Languages – CEFR) – przyjęty przez Radę Europy, wprowadzający sześć poziomów: A1 - początkujący, A2 - niższy średnio zaawansowany, B1 - średnio zaawansowany, B2 - wyższy średnio zaawansowany, C1 - zaawansowany, C2 - profesjonalny. Poziom A1 odpowiada najmniejszej biegłości, a poziom C2 – największej.

Doświadczenie zawodowe

Według wyników badania *Bilans Kapitału Ludzkiego*, jednym z istotnych utrudnień w rekrutacji wskazywanym przez pracodawców był brak odpowiedniego doświadczenia zawodowego u kandydatów. Za odpowiednio doświadczonego pracownika uznaje się takiego, który już przepracował na danym stanowisku co najmniej dwa lata. Problem ten wskazywany był głównie przez pracodawców poszukujących osób na stanowiska specjalistyczne niższego szczebla, najczęściej operatorów maszyn, monterów i robotników wykwalifikowanych.

Analiza ofert pracy w centrów nowoczesnych usług dla biznesu potwierdziła wnioski z powyższych badań. Zazwyczaj w ogłoszeniach o pracę wskazywane jest dwuletnie doświadczenie zawodowe jako istotne kryterium pozwalające na uzyskanie zatrudnienia. Jednak rozmowy z pracodawcami pokazały, że przy rekrutacji doświadczenie kandydata odgrywa coraz mniejszą rolę. Przedsiębiorcy zdają sobie sprawę, że w obliczu kryzysu demograficznego i rosnących niedoborów kadrowych w branży znalezienie pracownika z doświadczeniem będzie coraz trudniejsze. Niektórzy rozmówcy wprost deklarowali, że doświadczenie kandydata nie jest istotne, ponieważ i tak uczy się on w ich firmie nowych procedur i procesów.

Kompetencje miękkie

Wyniki badań *Bilans Kapitału Ludzkiego* pokazują, że kandydatom do pracy brakuje miękkich kompetencji, takich jak motywacja, przejawianie inicjatywy, terminowość, umiejętność radzenia sobie ze stresem. Jedna czwarta pracodawców stwierdziła, że braki w tym zakresie stanowią znaczący problem. Co siódmy z ankietowanych rekruterów wskazał na często występujące u przyszłych pracowników braki dotyczące kompetencji interpersonalnych, czyli nieumiejętność współpracy w grupie i nieradzenie sobie w kontaktach z klientami.

Kompetencje miękkie obejmują też szeroko rozumiane umiejętności analitycznego myślenia. Warto zwrócić uwagę,

że wyniki międzynarodowych badań *Survey of Adult Skills*⁷ wskazują, że Polacy wypadają poniżej średniej krajów UE i OECD, jeśli chodzi o takie umiejętności jak rozwiązywanie problemów, czytanie ze zrozumieniem, umiejętność posługiwania się liczbami w wykonywaniu zadań zawodowych. Średnia poziomu kompetencji cyfrowych dla krajów UE wynosi 33%,⁸ natomiast dla Polski 28%. Średni wynik rozumienia tekstu czytanego w krajach OECD wynosi 273 punkty otrzymywane w teście, zaś przeciętny wynik dla Polski to 267 punktów.⁹ Jak podkreśla się w raportach prezentujących wyniki tego badania, wymienione umiejętności powinny być kształtowane przez całe życie i istotne jest tworzenie ku temu możliwości.

Przeprowadzone wywiady własne z pracodawcami potwierdziły ten problem. Niemal każdy rozmówca wskazywał, że kandydaci do pracy nie posiadają kompetencji miękkich, takich jak umiejętności komunikacyjne, praca w zespole, zaangażowanie. Według pracodawców widoczny jest również brak umiejętności analitycznego myślenia i wyciągania wniosków na podstawie dostępnych informacji. Kompetencje te są bardzo ważne w procesie rekrutacji i często przesądzają o tym, czy dany pracownik zostanie zatrudniony, czy nie. Jak twierdzą pracodawcy, posiadane kompetencje miękkie są na ogół dobrym wskaźnikiem potencjału danej osoby do dalszego rozwoju zawodowego i jej przydatności dla firmy. Z drugiej strony, wielu pracodawców wierzy w możliwości kształtowania tych umiejętności, gdyż organizuje szkolenia z tego zakresu dla zatrudnionych już pracowników.

7 Survey of Adult Skills (PIAAC), OECD: <http://www.oecd.org/site/piaac/>

8 Mierzone jako odsetek osób, które potrafią wykonać pięć lub sześć spośród sześciu wyznaczonych czynności związanych z wykorzystaniem internetu: korzystanie z wyszukiwarki, wysyłanie e-maili z załącznikami, korzystanie z forów i list dyskusyjnych, wykonywanie rozmów telefonicznych przez internet, wymiana plików poprzez sieci typu peer-to-peer.

9 Rozumienie tekstu czytanego definiowane jest jako umiejętność rozumienia i oceny informacji zawartych w tekstach pisanych oraz wykorzystanie tych informacji do udziału w życiu społecznym, osiągnięcia własnych celów oraz rozwoju własnej wiedzy i potencjału.

Wykształcenie wyższe

Analiza ofert pracy w branży nowoczesnych usług dla biznesu pokazuje, że pracodawcy preferują osoby z wyższym wykształceniem, również na stanowiska specjalistów niższego i średniego szczebla. Pracodawcy zakładają, że znalezienie osoby z wykształceniem akademickim jest stosunkowo proste w sytuacji, gdy znaczna grupa młodych osób wybiera studia wyższe.

Z wywiadów własnych z pracodawcami wynika, że na początku procesu rekrutacji często nie zdają sobie sprawy, że czynności i kwalifikacje związane z danym stanowiskiem pracy mogą być również opanowane i wykonywane przez osoby nieposiadające tytułu magistra (bądź licencjata). W procesie rekrutacji pracodawcy byli skłonni obniżyć oczekiwania co do wykształcenia, gdy widzieli, że dany kandydat odpowiada ich potrzebom. Pokazuje to pośrednio, że pracodawcy podczas rekrutacji uczyli się, weryfikując swoje wcześniejsze oczekiwania. Można przypuszczać, że odpowiednie zdefiniowanie potrzeb przez pracodawców i ich uwzględnienie w programach edukacji formalnej i/lub w ramach dodatkowych kursów zawodowych pozwoli na lepsze dopasowanie podaży kwalifikacji do popytu.

Zdarzali się również rozmówcy, którzy wyraźnie mówili, że dla nich wyższe wykształcenie kandydata nie jest argumentem przesądzającym o zatrudnieniu. W ich opinii istotniejsze jest posiadanie przez osobę odpowiednich kwalifikacji zawodowych, które można rozwijać po zatrudnieniu w firmie. Pracodawcy zdają sobie sprawę z rosnących problemów z pozyskaniem odpowiedniego personelu i dlatego wielu z nich deklaruje, że w toku rekrutacji większą wagę przykładają do predyspozycji kandydata, a nie jego wykształcenia i doświadczenia.

Preferencje związane z płcią

Zgodnie z polskim prawem w ofercie pracy nie można zawrzeć wymagań dotyczących płci kandydata i nie pojawiały się one w ofertach. Jednak w toku badań *Bilans Kapitału Ludzkiego*, zdarzało się, że pracodawcy deklarowali większą chęć zatrudnienia mężczyzn na stanowiska związane z IT, a kobiet na stanowiska związane z obsługą księgową.

W wywiadach własnych wszyscy pracodawcy wskazali, że nie ma dla nich znaczenia, czy zatrudniają oni mężczyzn, czy kobiety. Niektórzy z nich, szczególnie z branży IT, mówili nawet, że woleliby zatrudniać więcej kobiet. Problemem jednak jest to, że kobiet o kwalifikacjach poszukiwanych w branży IT brakuje wśród kandydatów do pracy. Statystyki potwierdzają, że kobiety rzadziej wybierają karierę w branży IT i dlatego ważne jest zniesienie wszelkich barier utrudniających kobietom wejście do tego sektora, zwłaszcza tych związanych z życiem rodzinnym i opieką nad dziećmi.

Podsumowanie

Przytoczone wyniki badania *Bilans Kapitału Ludzkiego* nie należą do najnowszych, jednak wywiady z pracodawcami przeprowadzone przez NESST potwierdziły większość ustaleń. Wyraźnie widać, że znalezienie odpowiednich pracowników na polskim rynku pracy jest bardzo trudne, a w najbliższych latach sytuacja prawdopodobnie będzie się pogarszać.

Pracodawcy mają problem ze znalezieniem pracowników, którzy odpowiadałby ich oczekiwaniom. Niestety, nie mają oni pomysłu, jak dotrzeć do odpowiednich osób ze swoją ofertą pracy. Wielokrotnie w rozmowach z przedstawicielami firm pojawiały się stwierdzenia, że są oni w stanie obniżyć stawiane wymagania formalne (np. te dotyczące wykształcenia) po spotkaniu z kandydatem, który prezentował oczekiwany poziom umiejętności zawodowych i/lub interpersonalnych. Pracodawcy mówili również o przypadkach, gdy kandydat nie spełniał oczekiwań na stanowisko, na które aplikował, ale proponowano mu inne, na które nabór dopiero planowano rozpocząć. Zaobserwowano także zjawisko „nadmiarowego” formułowania oczekiwań w ofertach pracy, aby zachęcić do aplikowania kandydatów o większych kompetencjach i doświadczeniu. W sytuacji rosnących problemów ze znalezieniem odpowiednich osób do pracy należałoby zweryfikować tak przyjętą strategię. Określenie bardzo dokładnie minimalnych wymagań potrzebnych na danym stanowisku oraz wskazanie kompetencji, które można rozwijać w trakcie wykonywania pracy, bez wątplenia zwiększyłoby szanse na znalezienie odpowiednio wykwalifikowanych pracowników.

Kształcenie zawodowe w Polsce

W ROZDZIALE TYM PRZEDSTAWIONY ZOSTAŁ OPIS SYSTEMU SZKOLNICTWA ZAWODOWEGO W POLSCE. OMÓWIONO PODSTAWY PROGRAMOWE ORAZ PERSPEKTYWY DALSZEGO KSZTAŁCENIA PO UKOŃCZENIU SZKÓŁ ZAWODOWYCH RÓŻNEGO TYPU. ZAPREZENTOWANA ZOSTAŁA RÓWNIEŻ OFERTA SZKOLNICTWA ZAWODOWEGO DLA OSÓB DOROSŁYCH ORAZ ISTNIEJĄCE W POLSCE MOŻLIWOŚCI PODNOSZENIA KWALIFIKACJI W RAMACH EDUKACJI NIEFORMALNEJ.

W rozdziale prezentowane są także wymagania dotyczące kwalifikacji najczęściej poszukiwanych w sektorze nowoczesnych usług dla biznesu. Przeanalizowano również, na ile obecne kształcenie zawodowe zaspokaja te potrzeby. Na końcu rozdziału przedstawiono dane liczbowe dotyczące typów szkół zawodowych w Polsce. Ilustracja 1. (str. 32) przedstawia schemat szkolnictwa zawodowego w Polsce według stanu na koniec 2016 roku.

Zgodnie z art. 70. Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej prawo do nauki przysługuje każdemu, a władze publiczne są zobowiązane do zapewnienia wszystkim obywatelom równego dostępu do wykształcenia. Konstytucja stanowi również, że nauka w szkołach publicznych jest bezpłatna. Obowiązek szkolny dziecka rozpoczyna się z początkiem roku szkolnego w roku kalendarzowym, w którym dziecko kończy 6 lub 7 lat, oraz trwa do ukończenia gimnazjum (13 – 16 lat), nie dłużej jednak niż do ukończenia 18. roku życia. Po ukończeniu gimnazjum obowiązek nauki spełnia się: przez uczęszczanie do publicznej lub niepublicznej szkoły ponadgimnazjalnej, albo przez realizowanie przygotowania zawodowego u pracodawcy. W polskim systemie oświaty wybór ścieżki zawodowej jest możliwy po ukończeniu gimnazjum.

Od 1 września 2012 roku kształcenie zawodowe w Polsce, zgodnie z przepisami wprowadzonymi ustawą z dnia 19 sierpnia 2011 roku o zmianie ustawy o systemie oświaty oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. z 2011 r. nr 205, poz. 1206), odbywa się w następujących typach szkół:

- Trzyletniej zasadniczej szkole zawodowej, jej ukończenie umożliwia uzyskanie dyplomu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe po zdaniu egzaminów zawodowych. Ukończenie szkoły zawodowej nie daje możliwości przystąpienia do egzaminu maturalnego i zdobycia wykształcenia średniego. Aby mieć taką możliwość, należy kontynuować kształcenie.
- Czteroletnim technikum, którego ukończenie umożliwia uzyskanie dyplomu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe po zdaniu egzaminów zawodowych, a także uzyskanie świadectwa dojrzałości po zdaniu egzaminu maturalnego, co gwarantuje otrzymanie średniego wykształcenia i daje możliwość kontynuowania nauki na studiach wyższych.
- Trzyletniej szkole specjalnej przysposabiającej do pracy dla uczniów z upośledzeniem umysłowym w stopniu umiarkowanym lub znacznym oraz dla uczniów z niepełnosprawnościami sprzężonymi; ukończenie tej szkoły umożliwia uzyskanie świadectwa potwierdzającego przysposobienie do pracy, ale nie daje zawodu.
- Szkole policealnej dla osób posiadających wykształcenie średnie; kształcenie w tego typu szkołach trwa nie dłużej niż 2,5 roku, umożliwia uzyskanie dyplomu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe po zdaniu egzaminów zawodowych.

Podstawy programowe

Nauka w szkołach prowadzących kształcenie zawodowe realizowana jest w oparciu o dwie podstawy programowe: kształcenia ogólnego i kształcenia zawodowego. Podstawy programowe określają efekty kształcenia, które powinien osiągnąć uczeń kończący szkołę. Poziom opanowania przez ucznia wiedzy i umiejętności wynikających z podstaw programowych podlega w trakcie nauki w szkole ocenie dokonywanej przez nauczycieli. Podstawy programowe determinują także zakres wiadomości i umiejętności, które będą sprawdzane na egzaminie maturalnym w zakresie kształcenia ogólnego oraz na egzaminie potwierdzającym kwalifikacje w zawodzie w zakresie kształcenia zawodowego.

Kształcenie ogólne – podstawa programowa

Zgodnie z założeniami polskiego systemu edukacji, realizowany w gimnazjach program kształcenia ogólnokształcącego (obejmującego takie przedmioty jak język polski, matematyka, historia, fizyka, chemia, biologia) jest kontynuowany w każdym typie szkoły na poziomie ponadgimnazjalnym, tj. w liceach ogólnokształcących, technikach i zasadniczych szkołach zawodowych. W liceum kształcenie ogólnokształcące w czasie pierwszego roku nauki jest realizowane na poziomie podstawowym, następnie część przedmiotów uczeń musi realizować na poziomie rozszerzonym. W technikum wygląda to podobnie, przy czym kształcenie ogólnokształcące jest realizowane na poziomie podstawowym przez dwa lata. W szkołach zawodowych kształcenie ogólnokształcące jest realizowane wyłącznie na poziomie podstawowym przez cały okres trwania szkoły, tj. przez trzy lata. Takie rozwiązanie pozwala absolwentom zasadniczych szkół zawodowych chcącym uzyskać wykształcenie średnie kontynuowanie nauki w liceach ogólnokształcących dla dorosłych od klasy drugiej.

Jak wspomniano powyżej, różnica pomiędzy poszczególnymi typami szkół ponadgimnazjalnych dotyczy przedmiotów ogólnokształcących w zakresie rozszerzonym. Uczniowie liceum ogólnokształcącego wybierają od dwóch do czterech przedmiotów ujętych w podstawie programowej kształcenia ogólnego w zakresie rozszerzonym. Uczniowie technikum mają możliwość wyboru dwóch przedmiotów ujętych w podstawie programowej kształcenia ogólnego w zakresie rozszerzonym. W praktyce fakt, czy wybiorą oni przedmioty humanistyczne, czy ściśle ma duży wpływ na ich dalszą karierę. Dlatego bardzo istotne jest, aby na tym etapie wspierać wybory uczniów tak, żeby były one z jednej strony zgodne z ich predyspozycjami, a z drugiej zwiększały ich szanse zawodowe. Można przypuszczać, że w wielu sytuacjach młodzi ludzie, a w szczególności dziewczęta ulegają presji społecznej, a ich wybory nie do końca są przemyślane i świadome (np. dziewczęta obawiają się wyboru przedmiotów ścisłych i technicznych).

Kształcenie zawodowe – podstawa programowa

Podstawa programowa kształcenia w zawodach obejmuje treści nauczania opisane w formie oczekiwanych efektów kształcenia: wiedzy, umiejętności zawodowych oraz kompetencji personalnych i społecznych. Można podzielić je na dwie kategorie:

- efekty kształcenia wspólne dla wszystkich zawodów: bezpieczeństwo i higiena pracy, podejmowanie i prowadzenie działalności gospodarczej, język obcy ukierunkowany zawodowo, kompetencje personalne i społeczne oraz organizacja pracy małych zespołów (w technikum i szkole policealnej),
- efekty kształcenia właściwe dla kwalifikacji w poszczególnych zawodach, które różnią się w zależności od wybranego zawodu.

Podstawa programowa kształcenia zawodowego określa także warunki, jakie powinna spełniać szkoła, realizując kształcenie w danym zawodzie, w tym zalecane wyposażenie w pomoce dydaktyczne i sprzęt oraz minimalną liczbę godzin kształcenia zawodowego.

Praktyczna nauka zawodu

Praktyczna nauka zawodu może odbywać się w placówkach kształcenia ustawicznego, placówkach kształcenia praktycznego, podczas warsztatów szkolnych, w pracowniach szkolnych, u pracodawców, a także w indywidualnych gospodarstwach rolnych. Może ona mieć także formę praktyk zawodowych w przypadku szkół zawodowych lub techników.

W zasadniczej szkole zawodowej szczególny nacisk położony jest na kształcenie praktyczne. W ciągu trzech lat nauki ma ono obejmować ponad 60% całego czasu przeznaczonego na kształcenie, a organizowane dla uczniów zajęcia praktyczne mają na celu opanowanie przez nich umiejętności zawodowych, niezbędnych do podjęcia pracy w danym zawodzie. Natomiast

w technikum i w szkole policealnej 50% ogólnej puli godzin zajęć przeznaczonych ma być na kształcenie zawodowe (teoretyczne i praktyczne łącznie).

Praktyczna nauka zawodu realizowana u pracodawców odbywa się na podstawie umowy zawartej pomiędzy nim a szkołą. Może być ona zorganizowana poprzez tworzenie tzw. klas patronackich. Nabór do tych klas odbywa się w porozumieniu z partnerską firmą, która zobowiązuje się do zatrudnienia określonej liczby absolwentów, którzy z sukcesem zakończyli naukę.

Ważnym elementem współpracy szkoły z zakładem pracy jest włączenie pracodawców w proces tworzenia programów kształcenia, w szczególności w części dotyczącej praktycznej nauki zawodu. Szkoła sama ustala zawody, w których zamierza kształcić uczniów, lecz następuje to w porozumieniu z organem prowadzącym (np. powiatem) oraz po zasięgnięciu opinii powiatowej i wojewódzkiej rady zatrudnienia¹ w sprawie zgodności z potrzebami rynku pracy. Przykłady tego typu klas patronackich opisano także w rozdziale prezentującym innowacyjne rozwiązania.

Centra kształcenia zawodowego i ustawicznego

Centra kształcenia zawodowego i ustawicznego są połączeniem techników, zasadniczych szkół zawodowych, a także szkół policealnych z ofertą kształcenia dla osób dorosłych. Zadaniem centrów kształcenia zawodowego i ustawicznego jest umożliwienie przygotowania do egzaminu maturalnego, i zdobycia kwalifikacji zawodowych zarówno osobom młodym jak i dorosłym. W centrach prowadzone są również kursy zawodowe dotyczące określonych kwalifikacji zawodowych i organizowane są egzaminy zawodowe. Centra współpracują również z pracodawcami oraz oferują poradnictwo zawodowe. Przykładem takiej współpracy jest partnerstwo Centrum Kształcenia Zawodowego i Ustawicznego w Strzelcach

¹ Organ doradczy przy marszałku województwa.

Opolskich z firmą Pearl Stream S.A.² Jej przedstawiciele od początku swojej działalności mieli problemy ze znalezieniem pracowników o kwalifikacjach elektronika na lokalnym rynku pracy, dlatego ich zakres współdziałania z Centrum jest szeroki. Obejmuje on współpracę pracowników spółki przy tworzeniu programu nauczania realizowanego w Centrum, organizację praktyk zawodowych dla uczniów w fabryce należącej do spółki, wsparcie pracowników firmy, aby byli oni przygotowani na współpracę z praktykantami.

Kształcenie zawodowe dla dorosłych

Zmiany w szkolnictwie zawodowym miały na celu ułatwienie zdobycia kwalifikacji, uzupełnienia wykształcenia lub przekwalifikowania się również osobom dorosłym. Mogą one kształcić się, odbywając tzw. kwalifikacyjne kursy zawodowe. Możliwe jest ukończenie kilku takich kursów, każdy z nich oparty jest na podstawie programowej, dotyczy konkretnej kwalifikacji zawodowej i umożliwia przystąpienie do zewnętrznego egzaminu potwierdzającego jej nabycie. Poprzez uczestnictwo w kilku kursach słuchacz może nabyć cały zestaw kwalifikacji potrzebny dla wykonywania danego zawodu.

Osoby, które zdobyły doświadczenie zawodowe w miejscu pracy lub ukończyły szkołę zawodową, a chciałyby potwierdzić formalnie swoje umiejętności, przekwalifikować się lub podnieść kwalifikacje, mogą przystąpić do eksternistycznego egzaminu zawodowego. Ponadto, osoby dorosłe mogą odbywać praktyczną naukę zawodu na takich samych zasadach jak pracownicy małoletni. Dopuszcza się jednak, że ich kształcenie będzie krótsze, jeśli posiadają oni doświadczenie wykonywanej wcześniej pracy.

² Pearl Stream S.A. to międzynarodowa spółka z koreańskim i niemieckim kapitałem. Produkuje elementy z tworzyw sztucznych głównie dla przemysłu motoryzacyjnego (m.in. części zderzaków, drzwi wewnętrznych) i elektronicznego (obudowy telewizorów, podstawki pod telewizory, itp).

Klasyfikacja zawodów szkolnictwa zawodowego

Kształcenie zawodowe w szkołach jest prowadzone w ramach tzw. klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego, określonej na podstawie rozporządzeń wydanych przez ministerstwo właściwe do spraw oświaty i wychowania na podstawie wniosków ministrów właściwych dla konkretnych zawodów. Na przykład wniosek dotyczący zawodu technika organizacji reklamy składa minister gospodarki. Klasyfikacja określa zawody i wskazuje typ szkoły, w której może być prowadzone kształcenie w danym zawodzie. Wskazuje także ich nazwy i niezbędne do ich wykonywania kwalifikacje. Określa również, czy kształcenie w zakresie danej kwalifikacji może być prowadzone w pozaszkolnych formach kształcenia realizowanych w trybie kwalifikacyjnych kursów zawodowych w następujących obszarach:

- administracyjno usługowy,
- budowlany,
- elektryczno elektroniczny,
- mechaniczny i górniczo hutniczy,
- rolniczo leśny z ochroną środowiska,
- turystyczno gastronomiczny,
- medyczno społeczny,
- artystyczny.

Ze względu na cele badania w tabeli 2. (str. 29) wymienione są kwalifikacje, potrzebne do zatrudnienia w centrach usług biznesowych. Są to kwalifikacje, których zdobycie pozwala na uzyskanie dyplomu technika informatyka, technika cyfrowych procesów graficznych, technika ekonomisty, technika organizacji reklamy, technika prac biurowych, technika rachunkowości oraz technika teleinformatyka.

Tabela 2. Kwalifikacje uzyskiwane w ramach poszczególnych zawodów dla branży BPO

Zawód	Kwalifikacje potrzebne do uzyskania zawodu
Technik informatyk	<ul style="list-style-type: none"> • Montaż i eksploatacja komputerów osobistych oraz urządzeń peryferyjnych • Projektowanie lokalnych sieci komputerowych i administrowanie sieciami • Tworzenie aplikacji internetowych i baz danych • Administrowanie bazami
Technik cyfrowych procesów graficznych	<ul style="list-style-type: none"> • Wykonywanie i realizacja projektów multimedialnych • Przygotowywanie materiałów graficznych do procesu drukowania • Drukowanie cyfrowe
Technik ekonomista	<ul style="list-style-type: none"> • Planowanie i prowadzenie działalności ekonomicznej w organizacji • Prowadzenie rachunkowości
Technik prac biurowych	<ul style="list-style-type: none"> • Wykonywanie prac biurowych
Technik rachunkowości	<ul style="list-style-type: none"> • Prowadzenie rachunkowości • Rozliczanie wynagrodzeń i danin publicznych
Technik teleinformatyk	<ul style="list-style-type: none"> • Uruchamianie oraz utrzymanie terminali i przyłączy abonenckich • Montaż i eksploatacja sieci rozległych

Źródło: Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 23 grudnia 2011 r. w sprawie klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego (Dz.U. 2012 poz. 7)

Edukacja nieformalna

W Polsce poza edukacją formalną istnieje możliwość uczestniczenia w edukacji nieformalnej. Nie podlega ona nadzorowi żadnego organu władzy centralnej, dlatego bardzo trudno jest opisać jej strukturę i cele. Kształcenie nieformalne może odbywać się w formie szkoleń, warsztatów, konferencji, seminariów, kursów korespondencyjnych lub coraz bardziej w Polsce popularnych kursów e-learningowych. Kryteria naboru określają placówki edukacyjne, zazwyczaj w oparciu o cele danego szkolenia. Koszty kształcenia nieformalnego z reguły pokrywają sami uczestnicy, jednak zdarzają się sytuacje, w których płatności (lub ich część) jest pokrywana przez pracodawców. Przykładami szkoleń bezpłatnych dla uczestników są szkolenia finansowane z Europejskiego Funduszu Społecznego lub szkolenia dla osób bezrobotnych finansowane z Funduszu Pracy. Tego typu edukacja bardzo często realizowana jest przez organizacje branżowe, zrzeszenia pracodawców, jak również firmy, które decydują się na to, gdyż w wielu przypadkach jest to jedyny sposób uzupełnienia luk kompetencyjnych wśród potencjalnych pracowników. Przykładem działań tego typu jest akademia prowadzona przez stowarzyszenie Związków Liderów Sektora Usług Biznesowych (ABSL), która umożliwia nabywanie kompetencji niezbędnych do pracy w centrach BPO.

Inne możliwości podnoszenia kwalifikacji zawodowych w Polsce

Instytucjami, które w Polsce są odpowiedzialne za organizację dodatkowych szkoleń, szczególnie dla osób z grup marginalizowanych na rynku pracy, są przede wszystkim urzędy pracy, zarówno wojewódzkie, jak i powiatowe. Środki na te szkolenia urzędy pracy, otrzymują corocznie z Funduszu Pracy, a liczba przeprowadzonych kursów jest zależna od określonego przez rząd budżetu; ich wysokość zależy więc od sytuacji gospodarczej w danym roku, innych wydatków i przychodów państwa.

Szkolenia zawodowe pozaszkolne są organizowane przez Centra Kształcenia Ustawicznego, Centra Kształcenia Praktycznego oraz Ośrodki Dokształcenia i Doskonalenia Zawodowego. Szkolenia oferowane przez Centra Kształcenia Ustawicznego obejmują przede wszystkim kwalifikacyjne kursy zawodowe przygotowujące do egzaminu potwierdzającego kwalifikacje w zawodzie. Uczestnik otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu

kursu, co umożliwia mu przystąpienie do egzaminu zewnętrznego organizowanego przez Okręgową Komisję Egzaminacyjną. Kursy organizowane są bezpłatnie, czasami pobierane są częściowe opłaty za koszty materiałów. Kursy te są finansowane bezpośrednio z budżetu państwa lub funduszy europejskich. Centra Kształcenia Praktycznego prowadzą szkolenia zawodowe w ramach praktycznego przygotowania zawodowego młodzieży i dorosłych i są finansowane z budżetu samorządu powiatowego i środków własnych placówki.

Poza wyżej wymienionymi instytucjami, szkolenia zawodowe mogą być prowadzone przez instytucje prywatne. Często różnego rodzaju kursy organizowane są odpłatnie przez uczelnie wyższe. Mogą one odbywać się stacjonarnie, korespondencyjnie lub mieć formę kursów e-learningowych. Dzięki środkom z UE organizowane są szkolenia, kursy, seminaria lokalne dla różnych grup docelowych. Często są one prowadzone przez świetlice, domy kultury czy organizacje pozarządowe. Ze względu na charakter lokalny trudno określić ich skalę oraz rzeczywisty wpływ społeczny.

Szkolnictwo zawodowe w liczbach³

Urzędowe statystyki dotyczące szkolnictwa zawodowego wskazują na ile poszczególne szkoły oraz kierunki kształcenia są popularne w Polsce i jak zmieniło się to w ostatnich latach.

Zasadnicze szkoły zawodowe i szkoły specjalne

Zasadnicze szkoły zawodowe nie są bardzo popularną formą kształcenia. W roku szkolnym 2014/2015 działało w Polsce 1721 zasadniczych szkół zawodowych. Ich liczba zmniejszyła się o 67 (3,7%) w stosunku do roku poprzedniego. Znaczna większość zasadniczych szkół zawodowych była przeznaczona dla młodzieży (77,4%), odsetek szkół specjalnych wynosił 22,1%. Jeśli chodzi o liczbę uczniów, do szkół tych uczęszczało łącznie 190,1 tys. osób, z czego 93,1% uczyło się w szkołach dla młodzieży, 6,8% w szkołach specjalnych, a 0,1% w szkołach dla dorosłych. Odsetek uczniów zasadniczych szkół zawodowych wśród wszystkich osób w wieku 16–18 lat wynosi dla całej Polski 13,4%.

³ Statystyki pochodzą z raportu *Oświata i wychowanie w roku szkolnym 2014/2015* Warszawa 2015 oraz statystyk Głównego Urzędu Statystycznego w latach 2014 i 2015.

Czteroletnie technikum

W roku szkolnym 2014/2015 w Polsce funkcjonowały 2023 technika, w których kształciło się 511,7 tys. uczniów. W porównaniu z poprzednim rokiem szkolnym, liczba techników zmalała o 2,9%, a liczba uczniów o 1,2%. Technikum to ścieżka edukacji, najczęściej wybierana przez mężczyzn i trend ten trwa od lat. W roku szkolnym 2014/2015 kobiety stanowiły 40,3% uczniów techników. Można było zauważyć wyraźny podział na kierunki związane z zawodami kobiecymi i męskimi – zawody inżynieryjno-techniczne i związane z technologiami teleinformatycznymi były zdecydowanie częściej wybierane przez mężczyzn (odpowiednio 95,0% oraz 90,4%). Kobiety wybierały najczęściej zawody związane z usługami dla ludności, czyli hotelarstwem i obsługą turystyczną (76,4%), weterynarią (76,1%) oraz zawody związane z pracą socjalną i pomocą społeczną (75,1%). Taka tendencja utrzymuje się od lat, co ma bardzo widoczne konsekwencje na rynku pracy w Polsce. Zawody wybierane przez kobiety dają mniejsze szanse na zatrudnienie, na rozwój zawodowy i na ogół wiążą się z niższymi zarobkami.

Szkoły policealne

Od kilku lat można zaobserwować w Polsce stopniowe zmniejszanie się liczby szkół policealnych. W roku szkolnym 2014/2015 łączna liczba szkół tego typu zmniejszyła się w stosunku do roku szkolnego 2013/2014 z 2467 do 2382, czyli o 3,4%. Zdecydowana większość szkół policealnych (77,4%) jest zarządzana przez podmioty sektora prywatnego oraz przez organizacje trzeciego sektora. Pozostała ich część to podmioty sektora publicznego – jednostki samorządu terytorialnego i administracji rządowej. Stanowi to istotną barierę w swobodnym dostępie do kształcenia policealnego, ponieważ szkoły prowadzone przez instytucje prywatne pobierają czesne za kształcenie. Wysokość czesnego wynosi na ogół około 100 PLN miesięcznie. Od lat najbardziej popularną formą edukacji w szkołach policealnych jest tryb zaoczny. W roku szkolnym 2014/2015 korzystało z niego 81,4% uczniów.

Kwalifikacyjne kursy zawodowe organizowane przez centra kształcenia oraz niepubliczne placówki oświatowe

W roku szkolnym 2014/2015 zorganizowano 520 kwalifikacyjnych kursów zawodowych dla młodzieży, w których wzięło udział 13,5 tysiąca słuchaczy. Dla osób dorosłych zorganizowano 750

kursów, w których uczestniczyło łącznie ponad 20 tysięcy osób. Kwalifikacyjne kursy zawodowe cieszą się większą popularnością wśród mężczyzn niż wśród kobiet. Na kursach organizowanych dla młodzieży, kobiety stanowiły 31,7% słuchaczy, a na kursach dla dorosłych odsetek kobiet wyniósł 33,3%. Ponad połowa (56,2%) wszystkich kobiet uczestniczących w kwalifikacyjnych kursach zawodowych wybrała kursy prowadzone przez policealne szkoły dla dorosłych (kobiety stanowiły 92,2% słuchaczy).

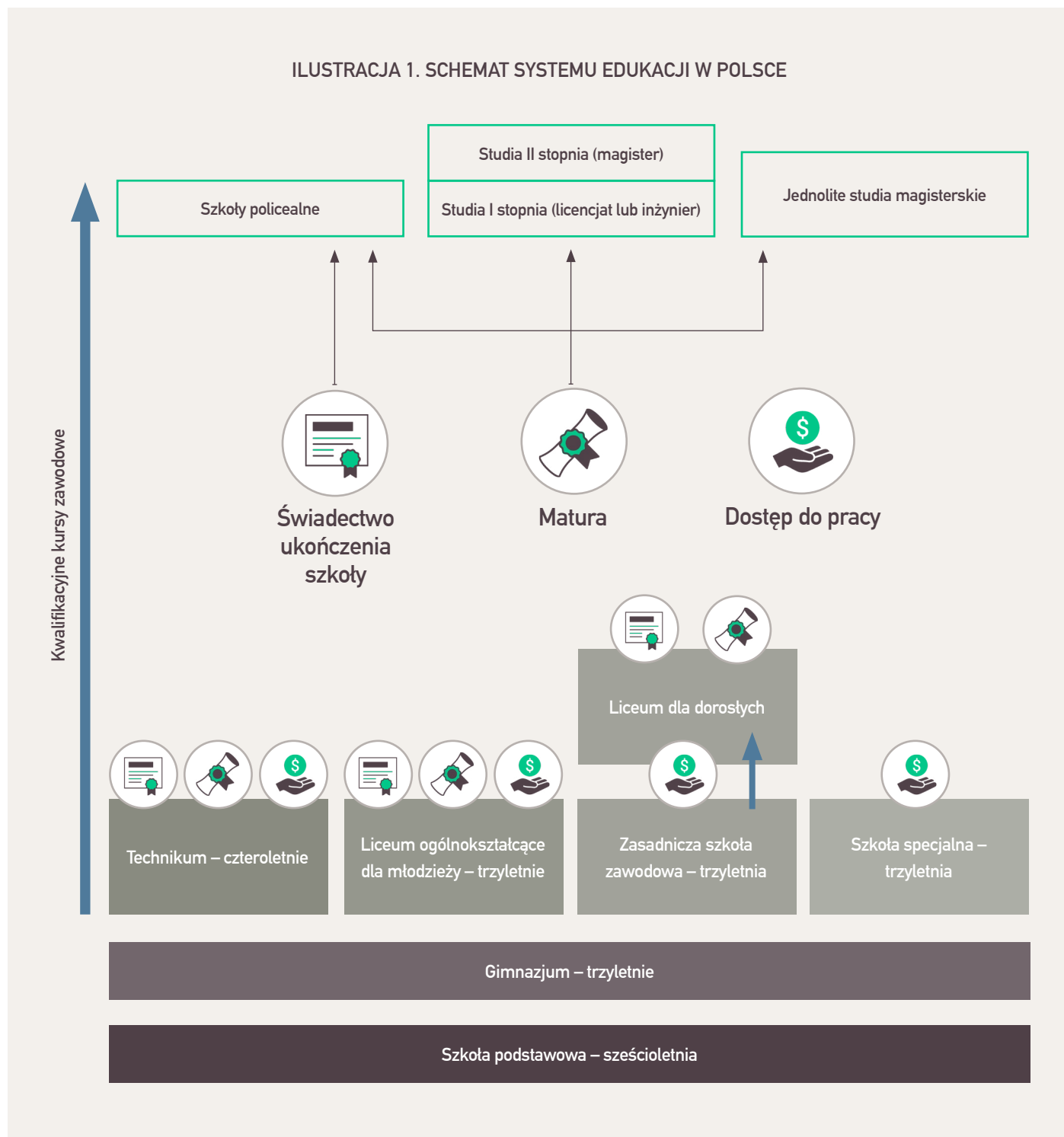
Najczęściej wybieranym kwalifikacyjnym kursem zawodowym (realizowanym łącznie przez szkoły i szkoły dla dorosłych) był kurs prowadzenia produkcji rolniczej – 17,1% wszystkich uczestników kursów zawodowych. Znacznym powodzeniem cieszył się również kurs eksploatacji złóż podziemnych (14,8%). W tym ostatnim uczestniczyli przede wszystkim mężczyźni.

Kwalifikacyjne kursy zawodowe zostały wprowadzone wraz z reformą systemu oświaty w 2012 roku. Zbyt mało czasu minęło, żeby móc zaobserwować dynamikę zmian w tym zakresie. Może jednak niepokoić, że powodzeniem cieszą się kursy, które nie dają dużych szans na zatrudnienie. Na przykład, specjalizacje dotyczące produkcji rolnej od co najmniej dwóch lat zalicza się do zawodów, na które zapotrzebowanie jest mniejsze niż liczba osób wykształconych w tym kierunku.⁴

Powyższe dane wskazują, że szkolnictwo zawodowe w Polsce raczej zmniejsza, aniżeli zwiększa swój zakres. Trudno w tym miejscu przewidzieć, jak będzie się to kształtować w przyszłości, ponieważ efekty reformy z 2012 roku będą widoczne dopiero za kilka lat. Wydaje się jednak, że ze względu na sytuację na rynku pracy, konieczna będzie dodatkowa promocja zawodów powiązanych z dynamicznie rozwijającą się branżą BPO, tak, aby zwiększyć podaż osób o pożądanym kwalifikacjach. W związku z tym w następnym rozdziale szczegółowo zostaną omówione i przeanalizowane kwalifikacje poszukiwane przez firmy z branży BPO, które można uzyskać na poszczególnych szczeblach szkół zawodowych.

⁴ *Zawody deficytowe i nadwyżkowe w 2013*, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, 2014.

ILUSTRACJA 1. SCHEMAT SYSTEMU EDUKACJI W POLSCE



Szanse zawodowe w branży BPO

W PONIŻSZYM ROZDZIALE PRZEANALIZOWANE ZOSTANĄ MOŻLIWOŚCI, JAKIE MAJĄ ABSOLWENCI POSZCZEGÓLNYCH SZKÓŁ ZAWODOWYCH NA ZATRUDNIENIE W BRANŻY BPO. POD UWAGĘ ZOSTANĄ WZIĘTE JEDYNIENIE ZAWODY POSZUKIWANE PRZEZ FIRMY Z SEKTORA BPO.

W rozdziale zostaną zaprezentowane potrzeby pracodawców branży BPO, szczególnie w zakresie kompetencji miękkich oraz poszczególne efekty kształcenia osiągnięte przez absolwentów konkretnych kierunków, które są spójne z oczekiwaniami pracodawców. Pozwoli to ocenić, w jakim zakresie miękkie kompetencje dostosowane są do oczekiwanych efektów kształcenia określonych przez konkretne programy edukacyjne. Szanse na zdobycie zawodu będą rozpatrywane ze względu na rodzaj ukończonej szkoły, miejsce zamieszkania i zróżnicowanie zapotrzebowania branży BPO w poszczególnych rejonach Polski, a także ze względu na płeć.

Technika i szkoły policealne

Kandydatami szczególnie poszukiwanymi przez branżę BPO są specjaliści niższego szczebla z zakresu finansów, księgowości, rachunkowości, IT, zarządzania danymi, wsparcia procesów sprzedaży, marketingu, organizacji wydarzeń, elektronicznej obsługi klienta. Wydaje się, że kompetencje potrzebne do wykonywania tych zawodów są najbardziej powszechne wśród absolwentów techników oraz szkół policealnych. To w ramach tych szkół można kształcić się w następujących zawodach: technik informatyk, technik cyfrowych procesów graficznych, technik ekonomista, technik organizacji reklamy, technik prac biurowych, technik rachunkowości, technik teleinformatyk. Tabela 3. zestawia poszczególne procesy obsługiwane przez centra z konkretnymi zawodami.

Tabela 3. Dopasowanie zawodów do procesów realizowanych w centrach usług dla biznesu

W 2016 roku Polskie Stowarzyszenie Marketingu SMB, złożyło wniosek formalny o rozszerzenie listy zawodów o zawód pracownika centrum elektronicznej obsługi klienta. Jeśli wniosek zostanie rozpatrzony pomyślnie, zawód ten stanie się jednym z tych nauczanych w technikach i na kursach zawodowych.

Procesy obsługiwane przez centra	Specjalności szkół zawodowych
Finance and Accounting	Technik rachunkowości, technik ekonomista, technik prac biurowych
IT Services	Technik teleinformatyk, technik informatyk
Customer Operations	Technik handlowiec, technik prac biurowych
Marketing	Technik organizacji reklamy, technik cyfrowych procesów graficznych

Źródło: Opracowanie własne.

Specjalizacje, które można wybrać w różnych typach szkół zawodowych są w dużej mierze zbieżne z potrzebami sektora usług dla biznesu. Szkoły przygotowują do zawodów teleinformatyka, informatyka, ekonomista, technika rachunkowości czy technika prowadzenia biura, co koresponduje z profilem firm branży BPO, w których najczęściej obsługuje się procesy księgowo-ekonomiczno-bankowe oraz informatyczne. Z drugiej strony, programy kształcenia w tych szkołach nie są konsultowane z przedstawicielami tych firm. Ich szczegółowa analiza pokazuje, że kwalifikacje, które uzyskują absolwenci w ramach wymienionych specjalizacji nie odpowiadają w pełni oczekiwaniom branży. Na przykład, technik rachunkowości po ukończeniu szkoły na ogół nie posiada wiedzy na temat rozwiązań finansowych stosowanych w innych krajach.

Poza efektami kształcenia właściwymi dla kwalifikacji w poszczególnych zawodach, w podstawie programowej określone są również efekty kształcenia wspólne dla wszystkich zawodów. Poza bezpieczeństwem i higieną pracy, umiejętnościami związanymi z prowadzeniem działalności gospodarczej i językiem obcym są to również, tzw. kompetencje miękkie. Zgodnie z podstawą programową obejmują one kompetencje personalne i społeczne, które mają pomóc uczniom w samorozwoju, a także w wykonywaniu zadań związanych z pracą z ludźmi. Zakłada się, że po zakończeniu edukacji uczeń będzie przestrzegał zasad kultury i etyki, będzie kreatywny i konsekwentny w realizacji zadań, będzie przewidywał skutki podejmowanych działań, będzie otwarty na zmiany, będzie potrafił radzić sobie ze stresem, nabędzie umiejętności pracy w zespole oraz poszukiwania i aktualizowania swoich kompetencji zawodowych. Jak podkreślono w rozdziale 3., badania *Bilans Kapitału Ludzkiego* oraz wywiady z pracodawcami pokazały, że tych umiejętności brakuje pracownikom, choć są bardzo istotne dla pracodawców.

Analiza podaży konkretnych specjalizacji poszukiwanych przez branżę BPO w poszczególnych regionach pokazuje, na ile firmy są w stanie zaspokoić swoje potrzeby kadrowe w zależności od lokalizacji.

Według danych GUSu (Tabela 4., str. 35) najwięcej techników jest w województwie mazowieckim, województwie śląskim oraz w Wielkopolsce. Również w tych województwach najwięcej jest szkół policealnych. W związku z tym stosunek liczby szkół do liczby firm z branży BPO wydaje się zrównoważony.

Może niepokoić fakt, że w województwach małopolskim, pomorskim i dolnośląskim, w których firmy usług dla biznesu rozwijają się bardzo prężnie, liczba szkół technicznych jest relatywnie mniejsza. W Małopolsce na przykład, stosunek liczby firm do liczby szkół technicznych wynosi 100 do 190. Jeśli ten trend się nie zmieni, nadal w tych regionach istnieć będzie niedobór wykwalifikowanych kadr, a firmy z branży BPO będą odczuwać problemy przy poszukiwaniu pracowników.

Powyższe prognozy potwierdzają dane Departamentu Kształcenia Zawodowego i Ustawicznego w Ministerstwie Edukacji Narodowej ukazane w tabeli 5. (str. 35). Wynika z nich, że przeciętnie jedynie około 26% uczniów średnich szkół technicznych we wspomnianych województwach, kończy naukę w zawodach technik informatyk, technik ekonomista, technik cyfrowych procesów graficznych. Szokująco niskie są dane dla absolwentów zawodów związanych z nowymi technologiami – technik informatyk i technik teleinformatyk – jedynie 13% mężczyzn kończy te kierunki i zaledwie 1% kobiet. Natomiast w ogóle nie ma absolwentów kierunków technik rachunkowości oraz technik prac biurowych.

Tabela 4. Liczba szkół zawodowych w zestawieniu z firmami z sektora BPO według wybranych regionów

Region	Stosunek liczby szkół zawodowych do liczby firm z sektora BPO
Mazowsze	284:80
Śląsk	280:45
Wielkopolska	250:40
Małopolska	190:100
Kujawsko-Pomorskie	129:56
Pomorze	162:67

Źródło: GUS

Tabela 5. Absolwenci kierunków związanych z branżą BPO w omawianych regionach

Zawód	Liczba wszystkich absolwentów	Liczba kobiet – absolwentek
Technik informatyk	4,463	249
Technik teleinformatyk	363	7
Technik cyfrowych procesów graficznych	520	236
Technik ekonomista	4,346	3,306
Technik prac biurowych	0	0
Technik rachunkowości	0	0

OGÓLNA LICZBA ABSOLWENTÓW TECHNIKÓW	37,474	16,461
% ABSOLWENTÓW KIERUNKÓW ZWIĄZANYCH Z BPO	26%	10%
% ABSOLWENTÓW KIERUNKÓW IT/ ICT	13%	1%

Źródło: Departament Kształcenia Zawodowego i Ustawicznego, Ministerstwo Edukacji Narodowej, dane z dn. 30 września 2016r.

Edukacja zawodowa w odniesieniu do płci i wieku

Osoby odpowiedzialne za rekrutację w centrach BPO nie są zainteresowane zatrudnianiem osób, które ukończyły kształcenie na poziomie zasadniczej szkoły zawodowej. Jak zauważono wyżej, tego typu szkoły nie rozwijają w uczniach kompetencji niezbędnych do pracy w sektorze BPO. Aby uzyskać te umiejętności, absolwenci zasadniczych szkół zawodowych muszą kontynuować naukę w liceum, technikum lub na specjalnych kursach zawodowych.

Ponadto, badania pokazują,¹ że mężczyźni kończący zasadnicze szkoły zawodowe mają mniejsze problemy na rynku pracy, dlatego, że wybierają oni zawody techniczne (mechanik, operator maszyn), po których stosunkowo łatwo znaleźć zatrudnienie. Kobiety natomiast wybierają bardziej tradycyjne kierunki kształcenia zawodowego. Generalnie kwalifikacje związane z informatyką, cieszą się głównie zainteresowaniem mężczyzn. Kobiety stanowią niespełna 30% kształcących się w tych specjalizacjach w szkołach policealnych i technikach razem. Dlatego ważne jest zachęcanie dziewcząt kształcących się w szkołach zawodowych do kontynuowania nauki w szkołach średnich i wyższych lub na kursach zawodowych, co pozwoli im zdobyć umiejętności w zawodach, które mają większy prestiż i są bardziej pożądane na rynku pracy.

Badania potwierdzają, że wśród kobiet do 30. roku życia aż 30% było nieaktywnych zawodowo, natomiast dla mężczyzn odsetek ten wynosił jedynie 14%.² Można przypuszczać, że wynika to z odmiennych ról życiowych kobiety i mężczyzny, decyzji o posiadaniu dzieci, większego zaangażowania kobiet w opiekę nad nimi, co dodatkowo jest wzmacniane przez uwarunkowania społeczno-kulturowe. Ponadto, dane pokazują, że niski odsetek aktywnych zawodowo kobiet obserwuje się także w grupie wiekowej powyżej 30. roku życia. Świadczy to o tym, że wcześniejsza bierność zawodowa zmniejsza szanse kobiet na zatrudnienie w przyszłości i stwarza konieczność wsparcia kobiet w ponownym wejściu na rynek pracy, oferując im dodatkowe szkolenia, czy możliwość uzupełnienia wykształcenia.

1 Badanie *Bilans Kapitału Ludzkiego* 2013

2 *Młodzi na rynku pracy – pracownicy, przedsiębiorcy, bezrobotni*, Warszawa, 2015.

Osoby młode, jako główną przyczynę bezrobocia oraz problemu z otrzymaniem umowy o pracę, wskazywały brak doświadczenia oraz na ogół słabą znajomość rynku pracy i możliwości na nim istniejących. Umożliwienie osobom z tej grupy podnoszenia kwalifikacji, zdobywania doświadczenia oraz wsparcie w poszukiwaniu pracy może w sposób znaczący zwiększyć ich szanse na zatrudnienie, co z kolei przełoży się na poczucie ich bezpieczeństwa. Istotne jest również, aby osoby te wiedziały, która firma poszukuje pracowników i jakie wymagania im stawia.

Sytuacja osób młodych jest silnie zależna także od regionu, który zamieszkują. O szczególnie trudnych warunkach na rynku pracy można mówić w przypadku województw takich jak: podkarpackie (wśród osób młodych bezrobotnych jest aż 28%), warmińsko-mazurskie (25%) oraz lubelskie (24%).³ W regionie podkarpackim i warmińsko – mazurskim wysoki jest też wskaźnik nieaktywności zawodowej osób młodych. Są to też rejony, w których podaż pracy jest niewielka, nie rozwijają się w niej również centra BPO. To stwarza potrzebę umożliwienia osobom młodym dokończenia się i wsparcia ich mobilności w celu znalezienia zatrudnienia poza miejscem zamieszkania.

Szanse zawodowe absolwentów szkół ponadgimnazjalnych są także różne w zależności od ukończonego kierunku kształcenia. Największy odsetek bezrobotnych wśród osób młodych obserwuje się w grupie absolwentów techników kierunków usługowych i biurowych. Chociaż umiejętności związane z obsługą biura są pożądane w branży BPO, to jednak absolwenci szkół tego typu mają problem ze znalezieniem zatrudnienia. Wywiady z pracodawcami pokazały, że sposób kształcenia na kierunkach zawodowych odbiega od oczekiwań rekruterów z branży nowoczesnych usług dla biznesu.

Znacznie lepszą sytuację na rynku pracy mają osoby z wykształceniem wyższym technicznym, natomiast takie kierunki jak administracja, politologia, czy socjologia dają mniejsze szanse na znalezienie zatrudnienia. Osoby po wymienionych kierunkach humanistycznych często znajdują pracę w innych zawodach niż się kształciły i często jest to praca poniżej ich kwalifikacji, zwłaszcza w początkowej fazie kariery zawodowej.

3 Ibidem

Badania⁴ pokazują również ciekawe zjawiska, jeśli chodzi o skłonność do podnoszenia kwalifikacji. Chęć do nauki ma istotne znaczenie dla zwiększenia szans na zatrudnienie. Osoby, które wskazywały, że w ostatnich 12 miesiącach podejmowały jakiegokolwiek działania mające na celu podnoszenie kwalifikacji, znacznie częściej pracują niż ci, którzy byli bierni w ostatnim roku. Po zakończeniu formalnej edukacji młodzi ludzie nadal poszukują możliwości kształcenia się i zdobywania doświadczenia zawodowego, ponieważ daje im to przewagę konkurencyjną na rynku pracy.

Podsumowanie

Ogólnie dane potwierdzają, że zbyt mała liczba osób wybiera edukację na kierunkach związanych z nowoczesnymi technologiami, rachunkowością oraz ekonomią. Jeśli ta sytuacja nie ulegnie zmianie i jeśli nie będzie dodatkowych możliwości szkolenia się w tych kierunkach, pracodawcy z rozwijającej się branży BPO będą mieli coraz większy problem ze znalezieniem odpowiednich kandydatów do pracy.

Szkoły zawodowe (średnie oraz policealne i wyższe) powinny współpracować z firmami z branży BPO w celu stworzenia oferty edukacyjnej w odpowiedzi na zapotrzebowania pracodawców. Wpłynęłoby to znacząco na wzrost szans znalezienia stabilnej i dobrze płatnej pracy przez absolwentów.

Oferta kształcenia zawodowego powinna zawierać komponent wzmacniający rozwój tzw. kompetencji miękkich, czyli radzenia sobie ze stresem, dostosowywania się do nowych sytuacji, pracy w zespole i w wielokulturowym, zróżnicowanym środowisku. Kluczowe jest także stworzenie możliwości odbycia praktyk

i staży jeszcze w trakcie nauki szkolnej lub kursów. Wypracowana oferta powinna być dostępna w regionach, szczególnie w Małopolsce czy na Pomorzu.

Zmiany w obecnym systemie kształcenia muszą być także dokonywane w odniesieniu do płci i do istniejących barier edukacyjnych, które utrudniają młodym ludziom dostęp do rynku pracy. Należy na przykład zachęcać nieaktywne zawodowo kobiety do kontynuowania nauki na kierunkach technicznych, zwłaszcza w dziedzinie IT. Jednym ze sposobów realizacji tych postulatów jest zaoferowanie kobietom takich kursów zawodowych, które pozwolą im łączyć edukację z opieką nad dziećmi. Pracodawcy powinni także zadeklarować, że chętnie zatrudnią kobiety i ułatwią im pracę poprzez wprowadzenie elastycznego grafiku i środowiska pracy sprzyjającego łączeniu obowiązków rodzinnych z zawodowymi.

Należy również zwrócić uwagę na osoby bezrobotne i nieaktywne zawodowo. Ułatwienie podnoszenia kwalifikacji osobom rozpoczynającym karierę zawodową pozwoliłoby uniknąć wykluczenia z rynku pracy oraz dałoby im szansę na rozwój zawodowy, w szczególności w branży BPO.

Następny rozdział prezentuje, jakich kompetencji od przyszłych pracowników oczekują pracodawcy, jaki jest ich zakres i co kandydat do pracy powinien umieć. Przedstawia on również luki kompetencyjne, czyli kwalifikacje, których obecnie nie posiadają osoby starające się o pracę w nowoczesnych centrach usług dla biznesu, a są one kluczowe dla tej branży.

4 Ibidem

Kompetencje pożądane przez pracodawców

NA PODSTAWIE WYWIADÓW PRZEPROWADZONYCH Z PRACODAWCAMI ZIDENTYFIKOWANO KOMPETENCJE NAJCZĘŚCIEJ POSZUKIWANE W CENTRACH NOWOCZESNYCH USŁUG DLA BIZNESU I FIRMACH Z BRANŻY IT.

Posiadanie tych kompetencji, z jednej strony, zwiększa szanse na zatrudnienie, z drugiej zaś, ułatwia rozwój zawodowy w dłuższej perspektywie. Wskazywane przez pracodawców kluczowe dla branży umiejętności dotyczą różnych obszarów wiedzy bądź różnych kwalifikacji. Różnią się one trudnością ich przyswojenia. Niektóre z nich dotyczą znajomości pojęć i procedur, natomiast inne postaw przydatnych w pracy zawodowej. Aby usystematyzować informacje uzyskane od pracodawców w wywiadach, na potrzeby niniejszej analizy przyjęto podział na kompetencje twarde i miękkie.

Kompetencje twarde obejmują wiedzę z określonej dziedziny, związane z nią pojęcia i zagadnienia, a także umiejętność stosowania tej wiedzy do wykonywania określonych zadań i czynności zawodowych oraz znajomość narzędzi niezbędnych w pracy na danym stanowisku. Kompetencjami twardymi mogą być znajomość e-marketingu, znajomość prawa w określonej dziedzinie, języków obcych, obsługa określonych programów komputerowych. Są one ściśle związane z danym zawodem, nierzadko specyficzne dla niego, na ogół bez ich przyswojenia pracownik nie jest w stanie wykonywać zadań na danym stanowisku.

Kompetencje twarde można podzielić na specjalistyczne i ogólne. **Kompetencje specjalistyczne** dotyczą wykonywania złożonych zadań, ich przyswojenie na ogół wymaga dużo czasu, nakładów finansowych oraz wysiłku, nierzadko do ich uzyskania potrzebne są specyficzne predyspozycje i uzdolnienia. Z tych względów osoby o takiej wiedzy i umiejętnościach są najbardziej poszukiwane na rynku pracy. Przykładem może być

umiejętność programowania, znajomość zaawansowanych analiz statystycznych. **Kompetencje ogólne**, obejmują zagadnienia mniej złożone, na ogół są łatwiejsze do przyswojenia, do ich opanowania często wystarczające jest jedynie krótkie przeszkolenie. Przykładem może być posługiwanie się aplikacjami biurowymi, znajomość podstaw rachunkowości. Ich nabycie również zwiększa szanse na zatrudnienie, szczególnie, jeśli dany kandydat posiada kilka z nich.

Kompetencje miękkie obejmują przede wszystkim umiejętności psychospołeczne, budowanie relacji z innymi pracownikami, zdolność do uczenia się nowych rzeczy, sposób wykonywania zadań w pracy. Choć teoretycznie możliwe jest wykonywanie pewnych czynności w pracy bez posiadania kompetencji miękkich, to w dłuższej perspektywie ich posiadanie w sposób znaczący wpływa na efektywność pracy danego pracownika, jak i całego zespołu. Kompetencje miękkie zwiększają także możliwości rozwoju zawodowego danej osoby. Posiadanie określonych kompetencji miękkich może ściśle determinować wykonywaną pracę (np.: komunikatywność jest niezbędna przy kontaktach z klientami firmy), jednak nie są one w sposób jednoznaczny przypisane do określonego zawodu. Stanowią one zestaw ogólnych cech pożądanych przy wykonywaniu wielu zadań.

Poniższa tabela prezentuje różne kompetencje oraz efekty kształcenia, jakie powinna osiągnąć osoba zainteresowana jej nabyciem. Opisano także oczekiwania pracodawców dotyczące zakresu danej kompetencji, wskazania, w jakich sektorach dana kwalifikacja jest przydatna, jak wygląda obecnie przygotowanie kandydatów w tym zakresie. W tabeli wskazano także, w jaki sposób system szkolnictwa zawodowego rozwija daną kompetencję oraz ewentualne sugestie, dotyczące sposobu ich uwzględnienia w szkoleniach dodatkowych.

Tabela 5: Kompetencje twarde specjalistyczne

Znajomość języków programowania oraz narzędzi związanych z aplikacjami i stronami internetowymi

Efekt kształcenia	Oczekiwania pracodawców
<p>Ze względu na specyfikę programowanych narzędzi informatycznych wyróżnia się na ogół dwie kategorie programistów:</p> <p>Programistów back-endowych,¹ którzy powinni znać podstawy PHP, umieć korzystać z debuggera, znać podstawy systemów zarządzania bazami danych, np. MySQL, znać podstawy programowania obiektowego (OOP), znać architekturę REST, wzorzec projektowy MVC. Przydatna może być również podstawowa znajomość JavaScript / jQuery oraz podstawowa znajomość Symfony2.</p> <p>Programistów front-endowych,² którzy powinni znać: język do tworzenia struktury strony HTML5, CSS, JavaScript. Przydatna może być również znajomość Gulp, Sass, Wordpress i podstawy PHP.</p> <hr/> <p>1 Termin ten zwyczajowo odnosi się do aplikacji konsolowych, czyli aplikacji uruchamianych w okienku MS - DOS.</p> <p>2 Termin ten zwyczajowo odnosi się do nakładek zapewniających graficzny lub tekstowy interfejs.</p>	<p>Umiejętność dotycząca programowania informatycznego jest obecnie bardzo pożądana na rynku pracy. W centrach nowoczesnych usług dla biznesu 33% osób w nich zatrudnionych wykonuje pracę związaną z usługami informatycznymi. Szacuje się, że zapotrzebowanie to będzie w najbliższym czasie rosło. Najbardziej pożądanym językiem programowania jest Java, ceniona jest także znajomość systemu zarządzania bazami danych MySQL. Zapotrzebowanie na programistów dotyczy również firm z innych branż. Z przeprowadzonych wywiadów wynika, że pracodawcy coraz częściej decydują się na zatrudnianie osób, które nie mają doświadczenia w programowaniu ze względu na brak wykwalifikowanych kandydatów. Choć w dużych firmach informatycznych o ustalonej renomie pracodawcy nadal oczekują od kandydatów do pracy wyższego wykształcenia informatycznego, ewentualnie z innej dziedziny nauk ścisłych, to w pozostałych przedsiębiorstwach wymóg ten coraz częściej nie jest obowiązujący. Pracodawcy oczekują raczej znajomości danego języka (lub języków) programowania.</p> <p>Z wywiadów z pracodawcami wynika jeszcze jeden interesujący wniosek. Kilka lat temu pracodawcy oczekiwali od programistów posiadania określonych kompetencji społecznych (pracy zespołowej i umiejętności dotyczących komunikacji interpersonalnej). Obecnie ze względu na trudności w znalezieniu pracowników znających języki programowania wymogi dodatkowe odgrywają mniejsze znaczenie lub są zupełnie pomijane.</p> <p>W szkołach zawodowych uzyskanie kompetencji związanych z programowaniem jest możliwe w ramach takich specjalizacji jak technik informatyk i technik teleinformatyk. Pracodawcy potwierdzali, że program tych specjalizacji spełnia ich oczekiwania. Jedyne, czego brakuje absolwentom tych kierunków to, według pracodawców, doświadczenie w pracy w zespole. Biorąc pod uwagę brak wykwalifikowanych kandydatów, pracodawcy zatrudniają informatyków, którzy nie mają doświadczenia w pracy zespołowej, zakładając, że rozwiną tę umiejętność z czasem.</p> <p>Zapotrzebowanie na umiejętności związane z programowaniem jest na tyle duże, że programistów należy kształcić również poza edukacją formalną. Odpowiednie do tego celu byłyby intensywne kursy sprofilowane pod kątem potrzeb pracodawców.</p>

Wiedza na temat e-marketingu oraz umiejętność jej zastosowania

Efekt kształcenia	Oczekiwania pracodawców
<p>Wiedza na temat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • marketingu cyfrowego (podstawowe pojęcia: modele zakupu i emisji reklamy w sieci, kanały komunikacji), • display advertising (znajomość podstawowych pojęć: podstawowa charakterystyka formatów reklamy display, podstawowe zagadnienia z zakresu kreacji w reklamie online) • search engine marketing (znajomość czynników wpływających na pozycjonowanie organiczne, rozumienie istoty link buildingu, znajomość mechanizmów optymalizacji reklamy AdWords, definiowanie słów kluczowych Google Keyword Tool, koncepcje i modele związane z pozycjonowaniem – SEO – i rodzajem reklamy typu Pay per click – PPC) • reklama telewizyjna i filmowa (rodzaje i formaty reklamy, lokowanie produktu w filmie, istota telewizji hybrydowej) • media społecznościowe i content marketing (znajomość najważniejszych platform mediów społecznościowych, reklamy w mediach społecznościowych, znajomość narzędzi analitycznych, istota reklamy natywnej) • marketing przy wykorzystaniu urządzeń mobilnych (znajomość podstawowych pojęć, optymalizacja strony internetowej pod kątem urządzeń mobilnych, podstawowa wiedza z zakresu procesu tworzenia aplikacji mobilnych, znajomość koncepcji Internet of Things) • działanie RTB i Programmatic (znajomość podstawowych pojęć i koncepcji – np. DSP, SSP, DMP, AdExchange, passback) • e-mail marketing (sposoby zbierania danych w sieci, zagadnienia dotyczące newslettera i e-mailingu, znajomość podstawowych narzędzi, podstawowa wiedza o spamie i filtrach) • rynek e-commerce (podstawowe pojęcia i koncepcja handlu w sieci, wykorzystanie urządzeń mobilnych w obszarze e-commerce, efekt ROPO) • analityka internetowa (znajomość podstawowych pojęć i ogólnej architektury narzędzia Google Analytics, np.: bounce rate, traffic, źródło ruchu) • zagadnienia dotyczące prawa związanego z prowadzeniem działalności w Internecie i reklamą internetową 	<p>W ostatnich latach rośnie znaczenie działań komunikacyjnych w Internecie. W związku z tym rośnie potrzeba działań mających na celu skuteczne dotarcie do klienta oraz zrozumienie jego przyzwyczajeń związanych z posługiwaniem się Internetem. Dlatego na rynku pracy wzrasta zapotrzebowanie na osoby posiadające tego typu wiedzę.</p> <p>Pracodawcy wskazują, że wymagania dotyczące znajomości zagadnień związanych z e-marketingiem będą rosły, szczególnie w firmach, które oferują swoje produkty i usługi w Internecie.</p> <p>Pomimo tego, że nie jest to wiedza bardzo złożona, nie można się jej nauczyć w ramach szkolnictwa zawodowego. Obecnie jest ona dostępna jedynie w ramach odpłatnych kursów organizowanych przez firmy prywatne oraz szkoły podyplomowe. W Polsce kwalifikacje w tym obszarze można potwierdzić poprzez zdanie egzaminu organizowanego przez Związek Pracodawców Branży Internetowej IAB Polska. Zdanie egzaminu jest jednoznaczne z uzyskaniem kwalifikacji DIMAQ (digital marketing qualification).</p>

Ochrona danych cyfrowych oraz umiejętność jej zastosowania

Efekt kształcenia	Oczekiwania pracodawców
<p>Wiedza na temat ochrony danych cyfrowych, ochrony prywatności (np. kwestii przetwarzania danych osobowych); znajomość odpowiednich ustaw i prawa międzynarodowego dotyczącego ochrony danych osobowych (w tym również orzeczeń Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości). Znajomość konkretnych systemów ochrony danych takich jak Kaspersky, Network Access Control, Fortinet, Oracle.</p>	<p>Centra usług dla biznesu wykorzystują w swoich działaniach różnego rodzaju bazy danych. Z tego względu coraz istotniejsze staje się zarządzanie nimi, przechowywanie danych w bezpieczny sposób, ich ochrona. Wiedza związana z tym zagadnieniem będzie zyskiwała na znaczeniu nie tylko w branży IT, ale również we wszystkich firmach sektora usług dla biznesu. Trzeba podkreślić, że w kształceniu zawodowym na specjalizacji technika informatyki kwestie te nie są nauczane w sposób wystarczający. Na specjalności technika ekonomisty i rachunkowości omawia się jedynie procedury prawne związane z tym zagadnieniem, takie jak elementy prawa dotyczącego ochrony danych osobowych.</p>

Tabela 6: Kompetencje twarde ogólne

Dobra znajomość pakietu MS Office, w tym szczególnie arkusza kalkulacyjnego Excel

Efekt kształcenia	Oczekiwania pracodawców
<p>Umiejętność korzystania z pakietu MS Office obejmuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> • edytor tekstów WORD – umiejętność formatowania tekstów, tworzenia spisów treści, tabel, korzystania z trybu recenzji • tworzenie prezentacji w PowerPoint – umiejętność projektowania prezentacji, slajdów, animacji • arkusz kalkulacyjny Excel – umiejętność tworzenia wykresów, tworzenia makr, umiejętność posługiwania się różnymi funkcjami (matematycznymi, logicznymi, tekstowymi, etc.), przygotowanie formuł sprawdzających poprawność danych, znajomość tabeli przestawnych, technik ułatwiających sortowanie, wyszukiwanie i zamianę danych, umiejętność formatowania, analizy warunkowej, znajomość różnych typów filtrów. 	<p>Znajomość pakietu aplikacji biurowych wymagana jest od wszystkich kandydatów mających wykonywać prace biurowe i na ogół sprawdza się ją za pomocą testów. Pracodawcy podkreślają, że znajomość pakietu MS Office w przypadku większości kandydatów do pracy nie wykracza poza umiejętności podstawowe. Największe braki dotyczą umiejętności posługiwania się arkuszem kalkulacyjnym Excel – na ogół kandydaci mają braki w znajomości i zastosowaniu formuł. Zaawansowana znajomość pakietu Excel jest szczególnie pożądana przez pracodawców sektora nowoczesnych usług dla biznesu obsługujących procesy finansowe i bankowe. Zwracali oni uwagę, że kandydaci do pracy często w ogóle nie umieją posługiwać się tym narzędziem, nie potrafią również znaleźć informacji na ten temat.</p> <p>Tworzenie prezentacji w PowerPoint to umiejętność bardzo istotna w branży usług wspólnych dla biznesu. Wymaga się jej przede wszystkim w dużych firmach o ustalonej renomie z branży IT; wykonanie prezentacji było jednym z warunków koniecznych na etapie rekrutacji do pracy.</p>

Znajomość podstawowych zagadnień z zakresu ekonomii i gospodarki

Efekt kształcenia	Oczekiwania pracodawców
<p>Wiedza na temat struktury bilansu, rozumienie takich pojęć jak aktywa, pasywa, saldo, zysk, stopa zysku, rok obrotowy, PKB, netto, brutto, obligacje, stopy procentowe, eksport, import, papiery wartościowe, giełda, kredyty i pożyczki, krzywa podaży i popytu.</p>	<p>22% pracowników zatrudnionych w branży BPO obsługuje procesy związane z finansami i z księgowością. Dlatego oczekuje się, że kandydaci do pracy będą znali i rozumieć podstawowe pojęcia z tych dziedzin.</p> <p>Pracodawcy wskazują, że w szkołach zawodowych na specjalizacjach dotyczących ekonomii i rachunkowości uczniowie poznają te zagadnienia, nie znają jednak specyfiki procesów finansowych charakterystycznych dla firm z branży usług dla biznesu. Kandydaci po innych specjalizacjach na ogół nie znają tych zagadnień nawet w stopniu podstawowym.</p>

Znajomość języków obcych

Efekt kształcenia	Oczekiwania pracodawców
<p>Umiejętność posługiwania się w stopniu co najmniej średnio zaawansowanym językiem angielskim (B2) oraz drugim językiem obcym (na poziomie B1 lub wyższym)</p>	<p>Ze względu na międzynarodowy charakter firm w sektorze nowoczesnych usług dla biznesu znajomość języków obcych jest kluczowa. Pracodawcy wskazywali na znajomość języka angielskiego, jako jedno z podstawowych kryteriów oceny aplikacji kandydata. Jednak szczególnie poszukiwane są osoby władające również drugim językiem obcym, przy czym najwyżej cenione są języki skandynawskie, a także język niemiecki, francuski, włoski oraz hiszpański.</p> <p>W przypadku osób pracujących w branży IT, wymagania wobec znajomości języków nie są takie wysokie. Jeśli nie zakłada się, że praca będzie obejmowała kontakt z klientem, znajomość jedynie języka angielskiego na poziomie B1 (wraz ze znajomością fachowego słownictwa związanego z programowaniem) jest wystarczająca.</p> <p>W szkołach zawodowych odbywają się zajęcia z jednego języka obcego. Zakłada się również opanowanie słownictwa związanego z biznesem. Jednak nauczanie języków obcych w szkole nie jest wystarczające. Wielu pracodawców wskazywało, że podczas rekrutacji kandydaci do pracy mają problem z napisaniem formalnego pisma lub maila w obcym języku. Znajomość języków obcych powinna być uzupełniana podczas staży zawodowych i dodatkowych szkoleń.</p>

Podstawowa wiedza na temat zarządzania projektami

Efekt kształcenia	Oczekiwania pracodawców
<p>Rozumienie podstawowych pojęć dotyczących zarządzania projektami takich jak: projekt, analiza celów SMART, cele, działania, produkty, rezultaty projektu, harmonogram, analiza ryzyka, interesariusze projektu, budżet, kategorie kosztów.</p>	<p>Metoda projektowa jest powszechnie wykorzystywana w branży BPO przy realizacji różnego rodzaju zadań. Dlatego znajomość pojęć z nią związanych, specyfika organizacji pracy charakterystyczna dla tego podejścia jest w praktyce niezwykle użyteczna.</p> <p>Odrębna metodologia pracy projektowej dotyczy branży IT, gdzie bardzo ważna jest znajomość metodyki Agile.³ Niemal każda firma z tego sektora pracuje zgodnie z jej zasadami.</p> <p>Pracodawcy zwracali uwagę, że wiedza ta praktycznie nie jest uwzględniana w programach szkolnych, zatem uczeń po skończeniu szkoły – nie tylko na poziomie średnim zawodowym, ale również po studiach wyższych – nie jest w tym zakresie przygotowany do pracy.⁴</p> <hr/> <p>³ Jest to grupa metod wytwarzania oprogramowania oparta na programowaniu iteracyjno-przyrostowym zakładającym, że wymagania odbiorcy (klienta) często ewoluują podczas trwania projektu i należy się do nich dostosowywać.</p> <p>⁴ W tym kontekście warto zwrócić uwagę na program Edukacja przez praktykę powstały z inicjatywy Invest in Pomerania i Gdańskiej Agencji Rozwoju Gospodarczego (InvestGDA). Jego głównym celem było pogłębianie wiedzy wśród licealistów w zakresie przedsiębiorczości w tym zarządzania projektami. Programem zostało objętych 80 uczniów z czterech szkół.</p>

Podstawowa wiedza na temat prawa gospodarczego

Efekt kształcenia	Oczekiwania pracodawców
<p>Rozumienie podstawowych pojęć z dziedziny prawa gospodarczego, m.in.: konstrukcji umów, praw klienta i oferenta, specyfiki faktur i rachunków, kar umownych, egzekucji należności, a także pojęć przedsiębiorcy, swobody działalności gospodarczej, zasady ochrony własności.</p>	<p>Centra usług dla biznesu funkcjonują w otoczeniu klientów prywatnych oraz partnerów publicznych. W związku z tym od pracowników wymaga się znajomości podstawowych informacji na temat zasad współpracy pomiędzy różnymi podmiotami i zasad prowadzenia działalności gospodarczej. Nie jest to wiedza zaawansowana, ale znacznie ułatwiająca pracownikowi zrozumienie procesów kupna i sprzedaży zachodzących w firmie. Zdaniem pracodawców, ma to wpływ na efektywność i szybkość wykonywania pewnych działań, ponieważ pracownicy widzą swoją funkcję w kontekście większej całości.</p> <p>W szkołach zawodowych (średnich i policealnych) wiedza dotycząca prawa gospodarczego jest uwzględniona w programie nauczania na specjalizacji technik ekonomista i technik rachunkowości. Na wspomnianych kierunkach zagadnienia te są prezentowane na zaawansowanym poziomie.</p> <p>Wiedza dotycząca tych zagadnień w zakresie podstawowym jest uwzględniana we wszystkich średnich szkołach zawodowych w ramach modułu zajęć „formalno-prawne podstawy prowadzenia działalności gospodarczej”. Niestety, w szkołach tych zagadnienia powyższe są omawiane w sposób ogólny, brakuje konkretnych odniesień do sektora nowoczesnych usług dla biznesu. Firmy z tej branży współpracują często z firmami zagranicznymi, natomiast w programach edukacyjnych rzadko omawia się rozwiązania prawne stosowane w innych krajach. Pracodawcy wspominali, że absolwenci polskich szkół zawodowych nie znają procedur związanych ze stosowaniem czeków w transakcjach płatniczych, co w wielu krajach jest standardową operacją. Brakuje również omówienia sformułowań prawnych w języku angielskim.</p>

Podstawowa wiedza z zakresu funkcjonowania organizacji w szczególności specyfiki sektora nowoczesnych usług dla biznesu

Efekt kształcenia	Oczekiwania pracodawców
<p>Podstawowa wiedza na temat struktur organizacyjnych, roli kierownika w organizacji, cyklu życia organizacji, działania przedsiębiorstw w istniejących warunkach prawnych i biznesowych. Znajomość zagadnień kultury organizacji, istoty misji, wizji oraz strategii.</p> <p>Dla sektora nowoczesnych usług dla biznesu istotne jest rozumienie takich pojęć jak: outsourcing, Shared Service Centers, Business Process Outsourcing, Information Technology Outsourcing, Research & Development, a także procesów obsługiwanych w ramach tego sektora.</p>	<p>W programach szkół zawodowych wiedza dotycząca funkcjonowania organizacji praktycznie nie jest obecna. Wybrane zagadnienia uwzględniane są na specjalizacji technik ekonomista oraz technik rachunkowości.</p> <p>Specyficzne zagadnienia związane z sektorem nowoczesnych usług dla biznesu nie pojawiają się w ogóle w programach szkolnych. Pracodawcy często podkreślali, że większość kandydatów do pracy nie ma żadnych informacji na temat tego sektora, w szczególności jego globalnego charakteru, międzynarodowej współpracy firm. Z tego względu nowi pracownicy muszą być szkoleni na początku swojej kariery w sektorze.</p>

Podstawowa wiedza z zakresu matematyki i statystyki oraz umiejętność jej zastosowania

Efekt kształcenia	Oczekiwania pracodawców
<p>Rozumienie podstawowych pojęć matematycznych takich jak funkcja, pierwiastek, potęga, zasada procentowania.</p> <p>W zakresie statystyki istotne jest rozumienie takich pojęć jak średnia arytmetyczna, wariancja, modalna, mediana, agregacja zmiennych, zmienna zależna i niezależna, skale pomiarowe, próba losowa, błąd statystyczny.</p>	<p>Wiedza matematyczna jest uwzględniana w programach każdej szkoły, absolwenci powinni znać te pojęcia, jednak nie zawsze umieją wykorzystać je w konkretnych sytuacjach. Pracodawcy wskazywali, że podczas rozmowy kwalifikacyjnej często zdarzają się sytuacje, w których kandydat do pracy, nie wiedział, jak wyliczyć procenty bądź nie potrafił wykonać prostego działania matematycznego.</p> <p>W toku edukacji w szkole zawodowej wiedza statystyczna jest uwzględniona jedynie w programie specjalizacji technik rachunkowości. Pozostali uczniowie praktycznie nie mają możliwości nabycia tej wiedzy w ramach nauki szkolnej, w konsekwencji na ogół nie rozumieją zagadnień opisu i wnioskowania statystycznego nawet w podstawowym zakresie. Pracodawcy wskazują, że jest to istotny problem, ponieważ osoby takie nie są w stanie korzystać ze źródeł takich jak raporty, czy zestawienia i wykorzystywać informacji w nich zawartych do pracy zawodowej. Na tego typu trudność szczególnie wskazywali pracodawcy centrów obsługujących procesy rozwój i badania.</p>

Podstawowa wiedza na temat innych kultur, wielokulturowości

Efekt kształcenia	Oczekiwania pracodawców
<p>Rozumienie podstawowych pojęć dotyczących kultur innych krajów i narodów, głównych religii i zwyczajów z nimi związanych; uświadamianie sobie problemów wynikających z istniejących stereotypów i uprzedzeń; podstawowa wiedza na temat migracji.</p>	<p>W nowoczesnych centrach usług dla biznesu pracują osoby różnych narodowości, różnej rasy i różnego wyznania. Bardzo istotne jest, aby pracownicy mieli podstawową wiedzę na temat różnic kulturowych i odnosili się do nich z szacunkiem, co według pracodawców sprzyja efektywnemu pracy.</p> <p>Jest to wiedza coraz bardziej w Polsce pożądana, jednak w szkołach zawodowych nie przewidziano przedmiotu poświęconego tej tematyce. Wiedza ta nie jest uwzględniana również w programach innych przedmiotów (np. historii, wiedzy o społeczeństwie).</p>

Umiejętność komunikacji za pomocą nowych technologii

Efekt kształcenia	Oczekiwania pracodawców
<p>Umiejętności niezbędne do korzystania z podstawowych funkcji sprzętu ICT: komputerów, laptopów, telefonów komórkowych.</p>	<p>Pracownicy centrów usług dla biznesu na co dzień korzystają z poczty elektronicznej i jej zaawansowanych funkcji, a także komunikatorów internetowych. Umiejętności tych na ogół nie uczy się w szkołach. Kandydaci zwykle posiadają podstawową wiedzę w tym zakresie, często nie znają jednak funkcji bardziej zaawansowanych (np. prowadzenie kalendarza, listy zadań), a przydatnych w pracy zawodowej. Absolwenci nie potrafią także wykorzystywać komunikatorów internetowych (np. Skype) do celów biznesowych.</p>

Tabela 7: Kompetencje miękkie

Umiejętność analitycznego myślenia

Efekt kształcenia	Oczekiwania pracodawców
<p>Umiejętność logicznego formułowania wniosków na podstawie podanych informacji, dostrzeganie wielu aspektów analizowanego zagadnienia, wykonywanie zadań wymagających przetworzenia dużej ilości informacji, dostrzeganie możliwych zależności na podstawie dostępnych danych.</p>	<p>Według niemal wszystkich pracodawców, którzy brali udział w badaniu, umiejętności analitycznego myślenia są kluczowe w pracy. Dlatego też na poziomie rekrutacji w większości firm sprawdza się wspomniane umiejętności przy pomocy testów. Według pracodawców próba ta stanowi duże wyzwanie dla kandydatów. Bardzo często zdarza się, że nie potrafią oni rozwiązać prostych zadań, przeprowadzić rozumowania dedukcyjnego, dostrzec zależności pomiędzy danymi. Źródło tego problemu pracodawcy dostrzegają w tym, że w trakcie edukacji uczniowie na ogół odtwarzają jedynie algorytmy rozwiązywania określonych zadań, bez ich głębszego zrozumienia.</p> <p>Trudno byłoby oczekiwać, by rozwijaniu tej umiejętności poświęcone były odrębne przedmioty w szkołach zawodowych. Analityczne myślenie kształtowane może być podczas różnych zajęć – w szczególności ścisłych – przy czym w dużym stopniu zależy to od sposobu nauczania, od tego, na ile nauczyciel zachęca uczniów do pogłębionej analizy materiału, samodzielnego formułowania wniosków. Zalecenia takie są formułowane w sylabusach do poszczególnych przedmiotów, trudno jednak na tej podstawie stwierdzić, na ile analityczne myślenie jest rzeczywiście rozwijane w trakcie edukacji zawodowej.</p> <p>Umiejętność analitycznego myślenia warto rozpatrywać w powiązaniu ze szkoleniami dotyczącymi innych kwalifikacji. Szkolenia dodatkowe z różnych dziedzin powinny być prowadzone w ten sposób, by przy okazji rozwijać wśród uczestników umiejętności analityczne. Pomocne może tu być wykorzystywanie w nauczaniu studiów przypadków, konkretnych przykładów, problemów do rozwiązania, a także kształcenie z wykorzystaniem gier symulacyjnych, ćwiczeń z odgrywaniem ról, zadań skoncentrowanych na wnioskowaniu i porównaniu konkretnych danych.</p> <p>Rozwijanie i wykorzystywanie umiejętności analitycznego myślenia warto uwzględniać, planując indywidualnie kariery zawodowe dla poszczególnych osób. Jeśli wywiad kompetencyjny wskazuje, że dana osoba posiada tego typu umiejętności rozwinięte w wysokim stopniu warto zaproponować jej szkolenia specjalistyczne w takich dziedzinach jak programowanie bądź metody statystyczne.</p>

Aktywność, wytrwałość w realizacji zadań związanych z działalnością firmy, w tym umiejętność koncentracji na wykonywanym zadaniu

Efekt kształcenia	Oczekiwania pracodawców
<p>Jest to umiejętność, która wymaga od pracownika dużej dojrzałości, ale również rozumienia celów podejmowanych działań. Istotna jest umiejętność planowania poszczególnych etapów realizacji zadania, przyjęcia strategii minimalizującej prawdopodobieństwo popełnienia błędów, zadbania o to, by ewentualne nieprawidłowości zostały należycie skorygowane.</p>	<p>Wielu pracodawców podkreślało, że praca w firmach nowoczesnych usług dla biznesu wymaga skupienia się na wykonaniu określonego zadania. Wiąże się to z dokładnym wykonywaniem każdej czynności i dbałością o szczegóły. Celem jest wysoka jakość efektów pracy. Według nich jest to jedna z ważniejszych pożądanych umiejętności szczególnie w firmach obsługujących procesy finansowe, księgowo i bankowe.</p> <p>Nabywanie tej umiejętności jest najbardziej efektywne podczas stażu odbywanego w firmie, ewentualnie w procesie praktycznego wdrażania pracownika do wykonywania zadań na określonym stanowisku. Pracodawcy wskazywali, że starają się pokazywać stażystom (lub pracownikom) kontekst wykonywanej przez nich pracy, jej powiązanie z innymi działaniami firmy, specyfikę branży usług dla biznesu, co ma sprzyjać lepszemu planowaniu realizacji obowiązków i przyjęciu optymalnej strategii ich wykonania.</p> <p>W szkołach zawodowych uczniowie mają ograniczone możliwości, aby przyswoić tego rodzaju kompetencje. Z tego względu podczas szkoleń dodatkowych, uczestnikom powinno się przedstawić organizację firmy z sektora nowoczesnych usług dla biznesu, aby mogli lepiej zrozumieć procesy w nich zachodzące. Podczas staży zawodowych uczestnicy mogliby poznawać te same zagadnienia w odniesieniu do konkretnej firmy.</p>

Komunikacja interpersonalna

Efekt kształcenia	Oczekiwania pracodawców
<p>Umiejętności jasnego formułowania komunikatów, dostosowanie treści i formy wypowiedzi do odbiorców, uważne słuchanie i koncentracja na wypowiedziach innych osób, samodzielne rozpoczynanie dyskusji, zachęcanie innych do przedstawiania pomysłów. Umiejętność komunikacji obejmuje również formułowanie listów oraz e-maili, kierowanych zarówno do współpracowników, jak również klientów.</p>	<p>Praca w centrach usług dla biznesu polega w dużej części na współdziałaniu z innymi, wymianie informacji oraz pomysłów. Według pracodawców jest to ważna umiejętność, która nie jest rozwijana na etapie edukacji szkolnej. Choć jest ona w pewnym zakresie uwzględniona w programie szkół zawodowych (w ramach zajęć „korespondencja z klientem” oraz „komunikacja z zespołem”) nie jest to wystarczające. Związane jest to, przede wszystkim, z brakiem możliwości zastosowania tej wiedzy w praktyce.</p> <p>Według pracodawców często zdarza się, że początkujący pracownicy mają problem z przejrzystym sformułowaniem maila, jak również z komunikacją w zespole. Umiejętność komunikacji jest szczególnie ważna w przypadku pracowników obsługujących klientów – szacuje się, że stanowią oni 15% osób zatrudnionych w firmach branży usług dla biznesu.</p> <p>Jest to kompetencja, która powinna być rozwijana podczas dodatkowych szkoleń. Bardzo istotne jest, aby nie były to wykłady teoretyczne, ale praktyczny trening. Możliwe jest aranżowanie podobnych sytuacji do tych, z jakimi pracownicy spotykają się na co dzień w czasie pracy. Szkolenia powinny się odbywać z udziałem profesjonalnego trenera. Pomocne byłoby również analizowanie konkretnych przypadków, wskazówki praktyczne, wykonywanie ćwiczeń, np. pisanie listów formalnych.</p>

Współdziałanie w zespole

Efekt kształcenia	Oczekiwania pracodawców
<p>Umiejętność wspólnego wypracowywania rozwiązań, wysłuchiwanie innych, umiejętność syntezy propozycji formułowanych przez różnych członków zespołu. Dbanie o interesy zespołu, unikanie konfliktów i dążenie do ich rozwiązywania.</p>	<p>Praca w centrach usług dla biznesu jest przede wszystkim pracą zespołową, dlatego od pracownika wymaga się, by potrafił aktywnie współpracować z innymi przy realizacji wytyczonych celów. Zespół często zbudowany jest z osób pracujących w różnych lokalizacjach, strefach czasowych, a ich działania muszą być skoordynowane. Taka współpraca gwarantuje większą efektywność działań, zwiększenie motywacji, wzajemne inspirowanie się. Zakładając dobrą komunikację, praca zespołowa – poprzez wymianę pomysłów oraz posiadanych informacji – zwiększa szansę na wypracowanie bardziej innowacyjnych rozwiązań.</p> <p>Umiejętności współpracy w grupie nie uczy się w szkołach. Ten sposób rozwiązywania zadań, wykonywania projektów rzadko jest wykorzystywany w nauce poszczególnych przedmiotów i w czasie praktyk. Edukacja w polskich szkołach zorientowana jest na pracę indywidualną i rywalizację. Pracodawcy wskazywali, że dla początkujących pracowników praca zespołowa stanowi wyzwanie i w pierwszych miesiącach po zatrudnieniu muszą uczyć się wykonywania zadań w ten sposób. Dlatego istotne jest, aby metoda pracy zespołowej była włączana do szkoleń zawodowych, poprzez projekty realizowane przez grupy uczestników, wspólne analizowanie problemów, jakie pojawiają się w pracy zawodowej. Po wykonaniu tych zadań, każda osoba powinna dostać informację zwrotną, wskazówki, które pozwolą jej zrozumieć istotę współdziałania w grupie.</p>

Odporność na stres

Efekt kształcenia	Oczekiwania pracodawców
<p>Znajomość technik radzenia sobie ze stresem.</p>	<p>Sytuacje stresujące pojawiają się często podczas pracy w centrach usług dla biznesu. Pracownicy nierzadko muszą realizować kilka zadań jednocześnie, wykonywać je pod presją czasu, często pracują w pomieszczeniach typu „open space”, gdzie niektórym osobom trudno się skupić. Pracodawcy wskazują, że pracownik powinien potrafić skupić się na pracy również w takim otoczeniu, w niesprzyjających warunkach. Ważna jest też umiejętność kontrolowania emocji i radzenia sobie z krytyką.</p> <p>Pomimo tego, że w programach szkół zawodowych uwzględnia się techniki radzenia sobie ze stresem, to zdecydowanie jest to umiejętność, która powinna być rozwijana na warsztatach z wykorzystaniem praktycznych sytuacji zawodowych.</p>

Umiejętność optymalnej organizacji własnej pracy, pozwalającej na wykonanie zleconych zadań w wyznaczonym terminie

Efekt kształcenia	Oczekiwania pracodawców
<p>Umiejętność dzielenia zadania na etapy, ustalanie kolejności wykonywania zadań, kontrola czasu i planowanie uwzględniające ewentualne opóźnienia, jakie mogą nastąpić podczas realizacji projektów.</p>	<p>Umiejętności związane z organizacją pracy i zarządzaniem czasem są istotne w większości firm działających na rynku. Przyszły pracownik powinien umieć zorganizować swoje działania w taki sposób, aby realizować zadania w określonym terminie. Istotną jest również umiejętność szacowania ryzyka. Jeśli pracownik dostrzeże realne niebezpieczeństwo opóźnienia, powinien poinformować o tym współpracowników, poprosić ich o pomoc, zaproponować alternatywny plan działania. Ważne jest również wykonywanie zadań w odpowiedniej kolejności, w zależności od ich ważności, koordynacja swojej pracy z zadaniami innych. Należy zauważyć, że umiejętność organizacji pracy, obejmuje również wykorzystanie odpowiednich narzędzi, na przykład aplikacji komputerowych.</p> <p>Pracodawcy podkreślają wagę tej umiejętności, wskazują, że jej brak u pracowników może prowadzić do dysfunkcji w funkcjonowaniu całego przedsiębiorstwa.</p> <p>Programy szkół zawodowych nie uwzględniają zajęć poświęconych kwestiom organizacji pracy. Zagadnienie to na ogół nie jest także omawiane na innych przedmiotach. Ze względu na wagę tej umiejętności wydaje się pożądane, aby została ona przynajmniej w pewnym zakresie uwzględniana w trakcie szkoleń dodatkowych, np. w formie warsztatów.</p>

Umiejętność rozwiązywania problemów

Efekt kształcenia	Oczekiwania pracodawców
<p>Umiejętność przeanalizowania problemu z różnych punktów widzenia oraz jego rozwiązanie po ewentualnych konsultacjach z innymi osobami.</p>	<p>Praca w dynamicznie rozwijających się firmach wymaga nie tylko realizacji zadań według określonych schematów, ale również elastycznego reagowania na pojawiające się problemy. Wielu pracodawców podkreśla, że wśród pracowników dominuje w takich sytuacjach bierna postawa i oczekiwanie, że ktoś inny znajdzie rozwiązanie, co negatywnie przekłada się na efektywność działań.</p> <p>Analiza programów szkół zawodowych pokazuje, że w trakcie nauki szkolnej nie ma wielu okazji, aby rozwijać wśród uczniów tę umiejętność. Z pewnością w dużej mierze nabywa się ją przez doświadczenie. Pomocna może być także znajomość kontekstu, w którym problem się pojawia. Osoby wykonujące różne zadania, pracujące w różnych firmach będą spotykały się z odmiennymi problemami. Z tego względu trudno zakładać, że umiejętności tej można nauczyć się wyłącznie podczas dodatkowych szkoleń. Mimo to warto uwzględnić w nich tę kwestię, przynajmniej w pewnym zakresie. Najlepszym sposobem nabywania tego typu umiejętności jest metoda case study (studium przypadku), polegająca na prezentacji uczestnikom problemu, który realnie może pojawić się w pracy. Zachęca się ich do proponowania rozwiązań, następnie są one wspólnie analizowane.</p>

Świadomość konieczności poszerzania i ciągłego aktualizowania swojej wiedzy / dostosowanie się do dynamicznego środowiska

Efekt kształcenia	Oczekiwania pracodawców
<p>Ciągłe poszerzanie wiedzy, nabywanie nowych kwalifikacji. Umiejętność zaplanowania tego typu działań: znajdowania źródeł, osób, bądź kursów, które mogą być pomocne przy uczeniu się.</p>	<p>Działania firmy muszą być często modyfikowane w zależności od potrzeb klienta. W związku z tym pożądanymi pracownikami są osoby, które chętnie poszerzają swoją wiedzę, same dostrzegają taką konieczność, nie boją się podejmowania nowych, trudnych wyzwań.</p> <p>Nie jest to kompetencja łatwa do wyuczenia, ponieważ wymaga samodzielności w działaniu, podejmowania dojrzałych decyzji i chęci zaangażowania się we własny rozwój.</p> <p>Programy szkół zawodowych wskazują wprost, że uczniowie po ukończeniu edukacji powinni posiadać odpowiednie kompetencje wynikające z danej specjalizacji, jednocześnie powinni zdawać sobie sprawę z konieczności dalszego rozwoju i doskonalenia własnych umiejętności. Jednak w praktyce na ogół ogranicza się to jedynie do wskazania im źródeł, z których mogą korzystać.</p> <p>Istotne jest wskazanie pracownikom, możliwości, jakie daje poszerzanie kwalifikacji, korzyści wynikających z tego w dłuższej perspektywie. Podczas szkoleń zawodowych uczestnikom powinno się wskazywać narzędzia pozwalające na poszerzenie posiadanej wiedzy, pokazać im możliwości planowania tego procesu, przedstawić różne strategie podnoszenia kwalifikacji. Powinny być one dostosowane do wieku i predyspozycji danej osoby. Na przykład jedni wolą wiedzę nabywać z książek i czasopism, inni poprzez uczestniczenie w warsztatach i branżowych konferencjach. Warto pokazać, że poznawanie rzeczy nowych pozwala traktować swoją pracę jako pasję, czyni ją ciekawszą, daje lepsze perspektywy awansu.</p>

Proaktywna postawa, umiejętność zaproponowania rozwiązań, które mogą usprawnić funkcjonowanie organizacji

Efekt kształcenia	Oczekiwania pracodawców
<p>Poczucie odpowiedzialności za dobro firmy, zaangażowanie, samodzielność, formułowanie własnych propozycji.</p>	<p>Wielu pracodawców zwracało uwagę, że bardzo pożądaną cechą jest zaangażowanie i okazywanie zainteresowania funkcjonowaniem firmy. Pracownicy powinni widzieć swoją pracę w kontekście innych działań podejmowanych w przedsiębiorstwie. Ważne jest, aby rozumieli ten proces i dostrzegali potrzebę ewentualnych modyfikacji, które mogą usprawnić organizację. Umiejętność ta jest szczególnie cenna w dużych firmach, ponieważ optymalizacja działań i ich koordynacja podnosi efektywność pracy.</p> <p>Kompetencja ta wymaga dojrzałości i poczucia odpowiedzialności za swoje działania. Trudno zakładać, że można jej się nauczyć w krótkim czasie. Na etapie szkoleń istotne wydaje się wskazywanie na pozytywne aspekty takiego działania, pokazanie, że pracownicy mogą mieć realny wpływ na funkcjonowanie firmy i to, że zaangażowanie jest cenione przez pracodawców. Waga tej kompetencji powinna być podkreślana w czasie prowadzenia szkoleń dotyczących różnych kwalifikacji. Pożądane jest, aby pokazywać uczestnikom kursów, że wiedza i umiejętności zdobywane w czasie szkoleń mogą być pomocne w formułowaniu propozycji usprawniających działanie firmy. Bardzo dobrą metodą, która pozwala pobudzić kreatywność, rozwija umiejętność znajdowania optymalnych rozwiązań, jest tzw. metoda design thinking. Pozwala ona na przeanalizowanie danego procesu czy zadania z różnych perspektyw, także dogłębne go zrozumienie oraz dostrzeżenie możliwości modyfikacji.</p>

Powyższe zestawienie kwalifikacji ma na celu określenie zakresu wiedzy, umiejętności i kompetencji, które obecnie są szczególnie pożądane przez pracodawców branży usług dla biznesu.

Część z nich odnosi się do znajomości pewnych zagadnień, procedur, wiedzy ogólnej bądź specjalistycznej, umiejętności wykonywania analiz i posługiwania się określonymi narzędziami. Warto podkreślić, że większość prowadzonych obecnie szkoleń zawodowych koncentruje się na zdobywaniu kwalifikacji tego typu (języki obce, programowanie, obsługa pakietów biurowych). W zestawieniu wymienione są także kompetencje miękkie, czyli umiejętności komunikowania się, i współdziałania, sposobu organizowania własnej pracy. Są one niezwykle istotne w pracy w sektorze BPO, jednak pracodawcy wskazywali, że wielu kandydatów ich nie posiada.

Jeden z rozmówców zauważa, że: „w Polsce panuje przekonanie, że trzeba mieć fach w rękę i to wystarczy, ale teraz nie o to szczególnie chodzi. Bardzo ważne jest, aby pracownik umiał pracować w zespole, był otwarty na naukę, jasno się wypowiadał. To jest niezwykle istotne”. Dlatego ważne jest, aby prowadzone szkolenia zawodowe, warsztaty, czy staż u pracodawców obejmowały zarówno nabywanie konkretnej wiedzy i umiejętności, jak i kształtowały kompetencje komunikowania się, współdziałania w grupie, rozwiązywania problemów.

Uwzględnienie kompetencji miękkich w programie szkoleń ma pomóc ich uczestnikom, w uświadomieniu sobie, że o ich sukcesie zawodowym decydować mogą cechy niezwiązane bezpośrednio z ich specjalizacją. Instytucje kształcenia

zawodowego oraz organizacje i przedsiębiorstwa społeczne, przygotowujące kandydatów do pracy, na podstawie wywiadu kompetencyjnego, predyspozycji i zainteresowań aplikantów pomagają określić kierunki rozwoju umiejętności twardych, które mogą być przydatne oraz zaplanować szkolenia, w jakich osoby poszukujące pracy mogłyby wziąć udział, informując, czy dany człowiek powinien uczyć się języków programowania, czy księgowości. Kursy dotyczące tych zagadnień, powinny równocześnie kształtować kompetencje miękkie, takie jak praca zespołowa, rozwiązywanie problemów specyficznych dla danej branży, dyskusja nad wybranymi zagadnieniami. Zintegrowanie nauki „twardych” i „miękkich” umiejętności podczas szkoleń wydaje się bardziej efektywne niż uczenie ich osobno. Szkolenia te będą stanowiły bazę do doskonalenia tych umiejętności na stażach zawodowych i w trakcie pracy po zatrudnieniu, kiedy potrzeby pracownika będą lepiej rozpoznane.

Nabywanie miękkich kompetencji jest szczególnie istotne w odniesieniu do osób młodych i nieaktywnych zawodowo kobiet. W wielu sytuacjach ich umiejętności ograniczają się do tych nabytych w trakcie edukacji szkolnej. Pracodawcy wskazywali, że osoby bez doświadczenia zawodowego na ogół mają słabo rozwinięte kompetencje miękkie, na przykład mają problem z komunikacją i zorganizowaniem własnej pracy. Także osoby, które były przez dłuższy okres nieaktywne zawodowo, powinny zaktualizować swoją wiedzę i umiejętności zawodowe, nauczyć się nowych rzeczy. Dzięki temu będą lepiej przygotowane do wykonywania zadań w centrach usług dla biznesu.

Innowacyjne rozwiązania nastawione na podniesienie poziomu zatrudnienia

ZGODNIE Z RAPORTEM MCKINSEY, ABY UTRZYMAĆ TEMPO ROZWOJU, POLSKA POWINNA WYGENEROWAĆ W NAJBLIŻSZYM DZIESIĘCIOLECIU 400 TYSIĘCY MIEJSC PRACY.¹ PRZEWIDUJE SIĘ, ŻE SAMA BRANŻA USŁUG DLA BIZNESU BĘDZIE POTRZEBOWAĆ W NAJBLIŻSZYCH LATACH 250 TYSIĘCY NOWYCH PRACOWNIKÓW. BIORĄC POD UWAGĘ, ŻE JUŻ TERAZ FIRMY Z TEGO SEKTORA MAJĄ PROBLEM ZE ZNALEZIENIEM WYKWALIFIKOWANYCH PRACOWNIKÓW, NALEŻY ZNALEZĆ INNOWACYJNE ROZWIĄZANIA TEJ KWESTII.

Jak opisano powyżej, szkolnictwo zawodowe w takiej formie, w jakiej funkcjonuje obecnie, nie zapewnia absolwentom kwalifikacji w pełni odpowiadających na potrzeby branży usług dla biznesu. Podejmowane są już działania, by sytuację tę zmienić. Ośrodek Rozwoju Edukacji² prowadzi od 2016 roku projekt mający na celu dostosowanie programów kształcenia zawodowego do potrzeb rynku pracy poprzez zaangażowanie przedstawicieli pracodawców i pracowników w ten proces.

Tego rodzaju współpraca podmiotów publicznych z prywatnymi gwarantuje, że każda ze stron wnosi wiedzę ekspercką i unikalne doświadczenie w celu zaoferowania kształcenia zawodowego najwyższej jakości i wsparcia młodych ludzi rozpoczynających karierę zawodową. Agendy rządowe oraz instytucje edukacyjne zapewniają specjalistyczną wiedzę na temat metod kształcenia i wsparcia dla grup marginalizowanych. Firmy prywatne, np. z sektora BPO, mogą zaoferować staż w realnym miejscu pracy i opiekę mentorów, którzy faktycznie mogą wesprzeć młodych ludzi w rozpoczęciu pracy w branży.

¹ *Poland 2025: Europe's new growth engine*, McKinsey & Company, Warszawa 2015

² Ośrodek Rozwoju Edukacji jest w Polsce odpowiedzialny merytorycznie za kształcenie w szkolnictwie zawodowym. Do 30 czerwca 2016 roku tę funkcję pełnił Krajowy Ośrodek Wspierania Edukacji Zawodowej i Ustawicznej, który decyzją Ministra Edukacji Narodowej został wcielony do Ośrodka Rozwoju Edukacji.

Pocieszające jest, że w Polsce oraz w innych częściach świata są już innowacyjne modele współpracy zmierzające do podniesienia zatrudnialności. Inicjatywy te są adresowane w szczególności do osób, które mają, albo potencjalnie mogą mieć problem z wejściem na rynek pracy i uzyskaniem stabilnego zatrudnienia. Siedem takich modelowych przedsięwzięć zostało przeanalizowanych przez NESsT. Na tej podstawie wypracowano rekomendacje dla inicjatyw oferujących szkolenia zawodowe i staże dla młodzieży i kobiet zagrożonych wykluczeniem z rynku pracy. Poniżej znajduje się lista tych inicjatyw oraz opis ich najważniejszych atrybutów wraz z wyzwaniem, przed którymi stoją.

- Grupa Azoty Puławy oraz Zespół Szkół Technicznych w Puławach – klasa patronacka oraz szkolenia dla przyszłych i obecnych pracowników. Załącznik nr 2.
- Infosys Campus, Łódź – szkolenia zawodowe dla przyszłych pracowników. Załącznik nr 3.
- ABSL Academy – kursy zawodowe prowadzone przez organizację branżową. Załącznik nr 4.
- Coders Lab – prywatna firma oferująca szkolenia zawodowe z programowania we współpracy z firmami z branży IT. Załącznik nr 5.
- Geek Girls Carrots – organizacja pozarządowa oferująca szkolenia dla młodych kobiet i pomagająca im znaleźć zatrudnienie. Załącznik nr 6.
- Laboratoria – przedsiębiorstwo społeczne oferujące kursy zawodowe dla kobiet zagrożonych wykluczeniem społecznym. Załącznik nr 7.
- Siedlisko – przedsiębiorstwo społeczne oferujące szkolenia i zatrudnienie młodzieży zagrożonej wykluczeniem oraz osobom długotrwale bezrobotnym. Załącznik nr 8.

Porozumienia sponsorskie ułatwiające dopasowanie oferty edukacyjnej do potrzeb pracodawców

W modelu tym nabór na konkretne szkolenia czy do klas zawodowych jest powiązany z zapotrzebowaniem firmy sponsorującej program i zainteresowanej zatrudnieniem jego absolwentów. Kluczowa dla powodzenia takiego przedsięwzięcia jest wysoka jakość kształcenia oraz deklaracja ze strony pracodawcy, że zaoferuje pracę konkretnej liczbie osób po zakończeniu szkolenia. Zakres współpracy określany jest przez obie strony w umowie i może być elastycznie kształtowany i negocjowany.

Przykładem takiego współdziałania jest współpraca pomiędzy przedsiębiorstwem chemicznym Azoty Puławy i Zespołem Szkół Technicznych w Puławach. Zakład objął patronatem klasy o kierunku technik analityk i technik procesów chemicznych. Przedsiębiorstwo organizuje również praktyki dla uczniów, a także zatrudnia absolwentów.

Innym przykładem takiej współpracy jest Infosys BPO Poland w Łodzi, oddział indyjskiej spółki Infosys Ltd., globalnego dostawcy zintegrowanych usług doradztwa biznesowego, technologicznego, outsourcingu i IT. Przedsiębiorstwo prowadzi nieodpłatne szkolenia swoich przyszłych pracowników w ramach Infosys Campus.

Mocną stroną tego modelu jest to, że istnieje tutaj wzajemna zależność pomiędzy popytem i podażą. Jednak należy zbadać, na ile ten model jest możliwy do wdrożenia w innych branżach. Jakie czynniki wpłynęły na decyzje o podjęciu takiej współpracy przez Grupę Azoty oraz Infosys? Czy inne firmy z branży IT/BPO są w stanie zainwestować w szkolenia przyszłych i obecnych pracowników? I w jakim zakresie firmy te są zainteresowane zatrudnieniem osób zagrożonych wykluczeniem, niekoniecznie legitymujących się dyplomem ukończenia uczelni wyższej czy szkoły średniej technicznej? Analizowane firmy nie adresują swojej oferty do osób marginalizowanych czy bez odpowiedniego wykształcenia. Wreszcie, jeśli firmy nie będą chciały w całości finansować tych szkoleń, to czy istnieją jakieś inne hybrydowe modele, które mogą być wdrażane przy zaangażowaniu firm z sektora BPO/IT oraz przedsiębiorstw społecznych?

Działania prowadzone przez organizacje branżowe oferujące kursy podnoszące kwalifikacje wśród osób, które mogą w przyszłości zostać pracownikami firm z tej branży

Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych (ABSL), skupiający ponad 180 firm z branży usług biznesowych, prowadzi ABSL Academy – kursy przygotowujące kandydatów do podjęcia pracy w sektorze BPO. Akademia finansowana jest z różnych źródeł: składek członkowskich, opłat uczestników szkoleń, wkładu rzeczowego ze strony partnerów, np. szkół wyższych oraz dotacji i grantów.

Model wyróżnia się jakością prowadzonych szkoleń oraz zaangażowaniem firm członkowskich i ich pracowników w realizację Akademii. Jednak model nadal wymaga dopracowania, a firmy członkowskie niekoniecznie gotowe są ponosić koszty organizacji szkoleń. Należałoby także zbadać, na ile organizacje branżowe takie jak ABSL oraz firmy członkowskie są gotowe do realizacji także celów społecznych zmierzających do kierowania oferty szkoleń dla grup marginalizowanych. Czy ABSL jest w stanie zmodyfikować model biznesowy Akademii w taki sposób, aby dostosować go do potrzeb kobiet i młodzieży zagrożonej marginalizacją? Czy możliwe jest stworzenie kursu dostępnego dla osób o niskich dochodach? Jaka będzie rola firm w tym nowym modelu?

Prywatne firmy szkoleniowe prowadzące kursy zawodowe we współpracy z pracodawcami

Kolejny model to prywatne firmy szkoleniowe, które oferują specjalistyczne szkolenia oraz posiadają udokumentowane rezultaty w zakresie wsparcia absolwentów w uzyskaniu zatrudnienia. Przykładem jest firma Coders Lab, która w ramach tak zwanych bootcampów organizuje dwunastotygodniowe odpłatne kursy programowania pozwalające w relatywnie krótkim czasie opanować umiejętność kodowania. Firma sprzedaje usługę bezpośrednio uczestnikom po cenach komercyjnych. Jednak koszty dla osoby indywidualnej mogą zostać obniżone dzięki współpracy z firmami, stypendiom i pożyczkom. Uczestnikami szkolenia są osoby, które nie posiadają wykształcenia formalnego i chcą szybko zdobyć nowe umiejętności, aby pozyskać zatrudnienie. Aż 80% absolwentów kursu znajduje po nim pracę.

Mocną stroną modelu jest to, że Coders Lab oferuje kursy, które kształcą umiejętności pożądane przez pracodawców z branży IT w Polsce. Potwierdza to fakt, że uczestnicy chcą zapłacić za ten kurs nawet wysoką cenę, ponieważ wiedzą, że ich szanse na znalezienie zatrudnienia będą wysokie. Dzięki przeprowadzonemu badaniu Coders Lab podjął wyzwanie stworzenia programu szkoleniowego rozwijającego także umiejętności miękkie wśród osób zagrożonych marginalizacją. Obecnie NESsT wspiera Coders Lab w stworzeniu modelu biznesowego oferującego także kursy programowania dostępne dla tych osób.

Organizacje pozarządowe i przedsiębiorstwa społeczne prowadzące kursy i doradztwo zawodowe dla osób zagrożonych marginalizacją

Przykładem takiego działania jest organizacja Geek Girl Carrots (GGC), która prowadzi warsztaty programowania dla kobiet i następnie pomaga im w kontakcie z pracodawcami. GGC przeszkoliło ponad 2000 młodych kobiet w Polsce. Stosowany przez GGC proces rekrutacji pozwala im wybrać kobiety, które są silnie zmotywowane do nauki i skorzystają z udziału w warsztatach. GGC sprzedaje także usługi rekrutacyjne, promocyjne i konsultingowe firmom z różnych branż. Organizacja działa dzięki zaangażowaniu wolontariuszek, młodych kobiet, które zdobywają pierwsze doświadczenia zawodowe dzięki współpracy przy organizacji wydarzeń lub jako mentorki, trenerki podczas zajęć.

Kolejnym przykładem jest Laboratoria – przedsiębiorstwo społeczne, które szkoli młode kobiety z Ameryki Łacińskiej w dziedzinie IT i pomaga im znaleźć pracę w tym sektorze. Program intensywnego pięciomiesięcznego kursu składa się z nauki tworzenia stron internetowych (HTML, CSS, JavaScript) oraz rozwoju osobistego. Nauczanie realizowane jest poprzez warsztaty oraz mentoring indywidualny, co pomaga rozwijać miękkie kompetencje, poprawić samoocenę, umiejętności liderские oraz rozwija kreatywność. Przedsiębiorstwo oferuje absolwentkom zatrudnienie przy tworzeniu stron internetowych, a następnie kieruje je do pracy w firmach zewnętrznych. Laboratoria pomaga młodym kobietom w procesie rekrutacji, zapewniając im między innymi mentoring, pomoc w przygotowaniu się do rozmowy kwalifikacyjnej, opracowanie

portfolio prac. Oferta edukacyjna jest dostępna dla kobiet zagrożonych wykluczeniem, ponieważ koszty kursu i innych działań wspierających płacone są z dołu, po tym, jak absolwentki otrzymają zatrudnienie, a co za tym idzie stabilny dochód. Do 2020 roku Laboratoria planuje przeszkolenie 10 000 kobiet z 10 największych miast Ameryki Łacińskiej.

Ostatni z zaprezentowanych przykładów to Siedlisko, przedsiębiorstwo społeczne, które szkoli młode osoby z niepełnosprawnością intelektualną oraz zdrowe osoby o niskich kwalifikacjach do pracy w konkretnych zawodach. Następnie przedsiębiorstwo zatrudnia absolwentów jako asystentów opiekunów osób starszych w prowadzonym przez siebie domu opieki, a także oferuje pracę w funkcjonującej kuchni i pralni. Wszystkie trzy obszary przedsiębiorstwa są prowadzone na zasadach komercyjnych. Siedlisko pobiera opłaty od mieszkańców domu opieki, a także od klientów pozostałych dwóch usług. Wykorzystując posiadaną infrastrukturę poza godzinami szczytu, Siedlisko pomnaża swoje dochody i oferuje zatrudnienie młodym osobom przy różnego typu pracach (przygotowywanie przetworów, sprzątanie). Obecnie przedsiębiorstwo rozwija program edukacji zawodowej oraz zamierza replikować swój model biznesowy w innej gminie.

Główną zaletą modelowych przedsiębiorstw społecznych jest to, że istnieją one przede wszystkim po to, aby zapewnić osobom zagrożonym wykluczeniem szkolenia zawodowe, trening umiejętności miękkich oraz praktykę w danej profesji, co docelowo ma pomóc tym osobom znaleźć stabilne zatrudnienie i kontynuować karierę w konkretnej branży. Wsparcie oferowane przez te przedsiębiorstwa jest na tyle efektywne, że udaje się znaleźć godne zatrudnienie dla osób z grup docelowych. Jednak największym wyzwaniem dla opisanych przedsiębiorstw jest znalezienie zrównoważonych rozwiązań biznesowych. Koszty szkoleń i dodatkowego wsparcia są wysokie, a uczestnicy są w stanie pokryć tylko niewielką ich część, a tylko w niektórych przypadkach przyszli pracodawcy godzą się opłacić te koszty. Dlatego przedsiębiorstwa te uzupełniają swoje budżety przychodami z innych działalności biznesowych, albo wspierają się dotacjami i darowiznami. To sprawia, że modele te są bardzo trudne do skalowania.

Najlepsze praktyki wykorzystywane przez przedsiębiorstwa społeczne

Na podstawie analizy siedmiu inicjatyw oraz wykorzystując ogromne doświadczenie NESsT w działalności na rzecz wsparcia przedsiębiorstw społecznych, wypracowano zestaw najlepszych praktyk stosowanych przez firmy społeczne w celu przygotowania grup zagrożonych wykluczeniem do uzyskania godnej i stabilnej pracy. Mogą stanowić one rekomendacje dla podobnych przedsiębiorstw społecznych powstających w Polsce.

Przedsiębiorstwo społeczne promuje potrzebę doksztalcania zawodowego wśród osób znajdujących się poza rynkiem pracy, również w społecznościach lokalnych i regionalnych.

Wiele przedsiębiorstw społecznych zostało powołanych, aby oferować wsparcie i szkolenia dla grup zagrożonych wykluczeniem z rynku pracy. Ponieważ mają one lokalny charakter, to ich wiedza na temat społeczności oraz zrozumienie potrzeb grup zagrożonych wykluczeniem (np. osób młodych, czy kobiet) jest rzetelna. Sprzyja to kreowaniu skutecznych strategii rekrutacyjnych oraz edukacyjnych skierowanych do osób pozostających bez zatrudnienia.

Przedsiębiorstwo społeczne określa braki kompetencyjne osób pozostających bez zatrudnienia i tworzy programy rozwoju umiejętności miękkich i twardych, równocześnie oferując im możliwość odbycia praktyk zawodowych i wsparcie w uzyskaniu zatrudnienia.

Przedsiębiorstwa społeczne prezentują kompleksowe podejście do pracy z osobami młodymi oraz z kobietami, dążąc do rozwoju kompetencji miękkich, równocześnie wzmacniając tradycyjne umiejętności poznawcze i techniczne, aby poprawić wyniki w nauce oraz zwiększyć gotowość do podjęcia zatrudnienia. Przedsiębiorstwa społeczne mają także doświadczenie w organizowaniu staży, praktyk, zarządzaniu projektami na rzecz kobiet i osób młodych, realizacji zajęć językowych (w tym z angielskiego) i świadczeniu doradztwa zawodowego.

Przedsiębiorstwa społeczne kierujące do pracy w zewnętrznych firmach, często w pierwszych miesiącach wspierają pracownika, aby pomóc mu odnaleźć się w nowym miejscu i jak najlepiej wypełnić oczekiwania pracodawcy. Inne same zatrudniają przeszkolone osoby, dając im możliwość zdobycia pierwszych doświadczeń zawodowych. Taką praktykę stosuje Laboratoria oraz w pewnym sensie także Siedlisko. Rumuńskie przedsiębiorstwo Concordia szkoli i zatrudnia bezdomną młodzież w piekarni, a następnie szuka dla nich pracy na otwartym rynku. Peruwiańskie przedsiębiorstwo Laboratoria szkoli młode kobiety i pomaga im znaleźć zatrudnienie w branży IT i BPO, dając im także możliwość zdobycia doświadczenia zawodowego przy tworzeniu stron internetowych.

Przedsiębiorstwo społeczne oferuje szkolenia dostosowane do możliwości finansowych uczestników, w szczególności osób młodych i nieaktywnych zawodowo kobiet.

Osoby mające problemy z wejściem na rynek pracy zazwyczaj nie mają środków finansowych, pozwalających pokryć koszty płatnych szkoleń i staży. Nie są one również wystarczająco wiarygodne dla banków, aby otrzymać pożyczkę na swoje kształcenie. Przedsiębiorstwa społeczne tworzą takie modele biznesowe, aby zapewnić dostępność do szkoleń i staży dla osób w trudnej sytuacji ekonomicznej. Wspomniane modele biznesowe mogą zakładać:

- możliwość rozkładania płatności na niskie raty, odroczenie terminu spłaty do momentu, kiedy osoba otrzyma zatrudnienie;
- finansowanie szkoleń ze źródeł zewnętrznych, m.in. pozyskiwanie funduszy z grantów publicznych, w tym ze środków UE Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój (priorytet 2.1.) lub ze źródeł samorządowych;
- finansowanie szkoleń przez pracodawców, którzy zatrudniają osoby przeszkolone zgodnie z ich wytycznymi i preferencjami;

- finansowanie szkoleń ze środków uzyskanych dzięki innym działaniom komercyjnym przedsiębiorstwa prowadzonym dla pracodawców, np. świadczenie odpłatnych usług pośrednictwa pracy dla pracodawców.

Przedsiębiorstwo społeczne monitoruje i mierzy wpływ, jaki prowadzone działania mają na wspierane osoby.

Oprócz wsparcia udzielanego beneficjentom w pierwszym roku zatrudnienia, przedsiębiorstwa społeczne monitorują także warunki pracy i rozwoju kariery, aby upewnić się, że otrzymane zatrudnienie ma pozytywny wpływ na jakość życia danej osoby. Zbierają także informacje zwrotną na temat jakości i efektywności oferowanych szkoleń i staży, aby w przyszłości świadczyć coraz lepsze usługi w tych dziedzinach.

Przedsiębiorstwo społeczne angażuje pracodawców w przygotowanie programów szkoleń i kursów a także współpracuje z nimi na każdym etapie ich realizacji.

Zaangażowanie pracodawców w tworzenie programów, opracowywanie modułów szkoleniowych czy chociażby monitoring ich treści gwarantuje dopasowanie wykładanej problematyki do potrzeb rynku pracy. Azoty, Infosys, ABSL i Coders Lab – wszystkie te przedsiębiorstwa angażują pracodawców do współpracy na różnym etapie realizacji szkoleń. Mając na uwadze dynamikę zmian w sektorze usług dla biznesu, istotne jest angażowanie pracodawców do tworzenia programów szkoleń zawodowych, a także do ich realizacji, wykorzystując w niektórych przypadkach także siedziby firm. Pozwoli to uczestnikom kursów sprawdzić w praktyce swoje umiejętności, oswoić się z sytuacją wykonywania zadań w pracy zawodowej. Pomoże im to także zapoznać się z perspektywami zatrudnienia, a pracodawcom oszczędzi czas i środki na rekrutację pracowników, tworząc szansę na wybranie tych, którzy najlepiej będą odpowiadać ich oczekiwaniom.

Przedsiębiorstwo społeczne, prowadząc szkolenia dla osób dorosłych wykorzystuje najnowsze technologie (m.in. szkolenia online).

Aby odpowiedzieć na potrzeby zarówno grup zagrożonych wykluczeniem, jak i pracodawców, przedsiębiorstwo społeczne oferuje efektywne szkolenia i kursy wysokiej jakości, stosując aktywne metody nauczania dopasowane do predyspozycji uczestników. Aby formuła kursów nie wykluczała osób ze względu na sytuację rodzinną, miejsce zamieszkania i ograniczenia czasowe, przedsiębiorstwa społeczne oferują takie szkolenia na platformie internetowej, bądź wykorzystując inne technologie. Ma to szczególne znaczenie dla kobiet opiekujących się dziećmi, które wymagają elastycznego planu zajęć, jak również dla osób, które mieszkają w oddaleniu od centrów miast i mają utrudniony dostęp do transportu publicznego.

Przedsiębiorstwo społeczne prowadzi walidację kursów i szkoleń poprzez określenie umiejętności i kompetencji, które powinny posiadać absolwenci.

Przedsiębiorstwo dąży do opracowania unikalnego zestawu kursów, po odbyciu których uczestnicy uzyskują określone kwalifikacje. Ich potwierdzeniem powinien być odpowiedni certyfikat nadawany przez instytucję zewnętrzną taką jak Microsoft czy Związek Pracodawców Branży Internetowej IAB Polska.

Przedsiębiorstwo społeczne rozwija współpracę z przedsiębiorstwami i instytucjami rynku pracy w Polsce, w celu ciągłego monitorowania zapotrzebowania pracodawców na określone kompetencje zawodowe, jak również pozyskiwaniu informacji o działaniach dotyczących aktywizacji zawodowej podejmowanych przez inne organizacje.

Jednym z ważnych działań modelowego przedsiębiorstwa jest zbieranie informacji dotyczących zapotrzebowania ze strony pracodawców na określone kwalifikacje zawodowe. Istotne jest, aby dane te były stale aktualizowane, w przeciwnym razie istnieje ryzyko, że działania przedsiębiorstwa społecznego nie będą przekładały się na faktyczną poprawę sytuacji osób zagrożonych na rynku pracy. W tym celu przedsiębiorstwo może realizować następujące działania:

- Analizować informacje dostarczane przez Urzędy Pracy, w tym dane z ukazujących się cyklicznie raportów „Monitoring zawodów deficytowych i nadwyżkowych”. Są one publikowane przez Wojewódzkie Urzędy Pracy dwa razy do roku i opierają się na jednolitych dla całego kraju założeniach metodologicznych.
- Utrzymywać współpracę z Zespołami ds. Rynku Pracy działającymi przy Wojewódzkich Urzędach Pracy. Zespoły te dysponują wiedzą na temat funkcjonujących już w danym województwie lub planowanych do wdrożenia programów samorządowych mających na celu aktywizację zawodową,

znają kontekst podejmowanych działań i ich rezultaty. Należy podkreślić, że współpraca powinna polegać na stałej wymianie informacji i nie ograniczać się jedynie do lektury oficjalnych dokumentów. W konsekwencji działania prowadzone przez przedsiębiorstwo będą komplementarne z działaniami prowadzonymi na poziomie lokalnym, pozwoli to uniknąć sytuacji, w której przedsiębiorstwo dublowałoby już istniejące programy.

- Współpracować z organizacjami branżowymi, między innymi ze Związkiem Liderów Sektora Usług Biznesowych (ABSL), Polskim Stowarzyszeniem Marketingu SMB, Fundacją Przedsiębiorczych Kobiet, Związkiem Pracodawców Branży Internetowej. Organizacje te mają stały kontakt z pracodawcami sektora usług dla biznesu i dysponują wiedzą na temat zmian w danej branży i zapotrzebowania pracodawców na określone kwalifikacje. Kooperacja mogłaby być prowadzona w formie wspólnych seminariów pozwalających na wymianę informacji, ustalenie wspólnych celów dotyczących aktywizacji młodych osób i kobiet na rynku pracy.
- Utrzymywać bezpośrednie kontakty z pracodawcami w celu określenia zapotrzebowania na określone kwalifikacje.
- Przedsiębiorstwo społeczne powinno budować sieć współpracy z funkcjonującymi na rynku firmami oferującymi miejsca pracy, aby wspierać zatrudnienie osób poniżej 30. roku życia i kobiet, a także oferować im odbycie stażu lub szkolenia w firmie.

Wnioski

GŁÓWNYM CELEM ANALIZY BYŁO OKREŚLENIE KWALIFIKACJI ZAWODOWYCH, KTÓRYCH UZYSKANIE ZWIĘKSZA SZANSE NA ZNALEZIENIE PRACY PRZEZ OSOBY MŁODE, BEZ DOŚWIADCZENIA ZAWODOWEGO ORAZ NIEAKTYWNE ZAWODOWO KOBIETY.

Wskaźnik bezrobocia wśród młodzieży poniżej 30. roku życia w Polsce wynosi 20%, a liczba osób określanych jako NEET (not in education, employment, or training – grupa osób, która się nie uczy, nie pracuje i nie szkoli) wynosi 22,7%. 41,6% kobiet poniżej 30. roku życia poszukuje pracy dłużej niż rok.

Aby nazwać najbardziej pożądane kwalifikacje, w badaniu zidentyfikowano najszybciej rozwijającą się branżę w Polsce oraz konkretne luki kompetencyjne, z którymi borykają się pracodawcy. Sektor, który rozwija się szczególnie dynamicznie to nowoczesne usługi dla biznesu, zwłaszcza finansowe i IT. Szacuje się, że w Polsce do 2020 roku powstanie w tym sektorze 250 000 nowych miejsc pracy. Pracodawcy niepokoją się, że nie będą w stanie znaleźć wystarczającej liczby kandydatów do pracy. Z tego względu NESsT w swoim badaniu skoncentrowała się na tej branży, analizując najdynamiczniejsze obszary jej rozwoju, czyli finanse, księgowość oraz usługi IT.

Analizy pokazały, jakie oczekiwania mają pracodawcy z branży BPO wobec przyszłych pracowników oraz jakie kompetencje powinni posiadać ci ostatni, aby z łatwością znaleźć pracę. Z pewnością do bardzo ważnych kompetencji należy dobra znajomość języków obcych oraz umiejętność programowania i znajomość finansów. Poza tym, dla pracodawców coraz ważniejsze stają się kompetencje miękkie, takie jak myślenie analityczne, współpraca w zespole, wytrwałość w realizacji zadań, komunikacja interpersonalna.

Bardzo istotny z punktu widzenia celów badania jest wniosek, że uzyskanie przedstawionych powyżej kompetencji nie wymaga na ogół wieloletnich studiów, a jedynie odbycia odpowiednich szkoleń, o ile są one dobrze zaplanowane. Ważne jest także to, że pracodawcy z sektora BPO zaczynają zatrudniać osoby bez formalnego wykształcenia branżowego. Rozumieją oni, bowiem, że dobry pracownik to taki, który chce się rozwijać i uczyć, a niekoniecznie ten, który posiada formalne wykształcenie.

W ramach opracowania przeanalizowano, w jakim stopniu szkolnictwo zawodowe odpowiada na potrzeby sektora BPO. Okazało się, że istnieje poważne niedopasowanie oferowanych programów nauczania. Realizowane kształcenie nie tylko nie wzmacnia kompetencji miękkich, ale także kwalifikacji ściśle związanych z wykonywaniem określonych zadań zawodowych w branży nowoczesnych usług dla biznesu, np. umiejętności związanych z księgowością, IT, czy znajomością struktury organizacyjnej centrów.

W raporcie zostały opisane również pozaszkolne możliwości podniesienia posiadanych kwalifikacji bądź nabywania nowych w celu ułatwienia znalezienia pracy w branży BPO. Obecnie są to przede wszystkim kursy zawodowe organizowane przez instytucje publiczne, organizacje branżowe, organizacje pozarządowe lub firmy prywatne. Zdając sobie sprawę z niedoborów wykwalifikowanej kadry, coraz częściej same przedsiębiorstwa z branży BPO organizują kursy dla przyszłych pracowników, aby przygotować ich do wykonywania zadań, jakie czekają ich w pracy.

Badania pokazały także, że istnieją poważne luki w ofercie formalnej edukacji zawodowej oraz innych szkoleń w zależności od regionu kraju; szczególnie widoczne są one w województwach, w których branża BPO jest najsilniej obecna. Okazało się także, że istnieją duże braki w ofercie przygotowania do pracy osób mających trudności ze znalezieniem stabilnego i godnie opłacanego zatrudnienia, szczególnie osób młodych i kobiet. Szkolenia nie są przygotowane w sposób, który pozwalałby wymienionym grupom rozwijać umiejętności w sposób łatwy i bezpieczny. Treningi często są niedostępne ze względu na sztywny plan zajęć lub koszty, a ich programy nie likwidują innych barier związanych z wejściem na rynek pracy i nie są zaprojektowane w oparciu o zrozumienia branży BPO, co zmniejsza szanse na znalezienie w niej pracy.

Aby przeciwdziałać tym negatywnym zjawiskom, w badaniu zidentyfikowano przykłady dobrych praktyk, które na zlecenie pracodawców oferują szkolenia i pomoc w zatrudnieniu. Wśród nich są przedsiębiorstwa społeczne oferujące młodzieży zagrożonej wykluczeniem oraz kobietom szkolenia i wsparcie w zatrudnieniu (niekoniecznie w sektorze BPO). Te przykłady udowadniają, że przedsiębiorstwa społeczne są dobrze przygotowane do rozwiązania opisywanego problemu, biorąc pod uwagę ich kompleksowe podejście do szkolenia i zatrudniania osób zagrożonych wykluczeniem z uwzględnieniem potrzeb pracodawców. Atrakcyjność tych rozwiązań polega na zastosowaniu zrównoważonego modelu biznesowego. I choć żaden z prezentowanych przykładów nie ma wszystkich istotnych komponentów, to przy odpowiednim wsparciu i upowszechnianiu, przedsiębiorstwa te mogą skutecznie przeciwdziałać niedoborom umiejętności, nie tylko w sektorze BPO, ale także w innych szybko rozwijających się branżach gospodarki.

Reasumując, ogromną szansą dla Polski jest zlikwidowanie dysproporcji pomiędzy zapotrzebowaniem branży BPO na wykwalifikowanych pracowników, a potrzebą wprowadzenia na rynek pracy średnio wykwalifikowanych osób młodych i kobiet nieaktywnych zawodowo. Umiejętności poszukiwane przez branżę BPO nie są skomplikowane i mogą być rozwijane na odpowiednio zaplanowanych, dostępnych kursach zawodowych i uzupełniane przez praktyczne doświadczenie (staże, praktyki) oraz wsparcie na etapie rekrutacji i w pierwszych miesiącach pracy.

Aby to osiągnąć, należy pilnie rozwijać współpracę pomiędzy firmami z sektora BPO i instytucjami kształcenia zawodowego, a także przedsiębiorstwami społecznymi, które znają potrzeby osób bezrobotnych lub zagrożonych bezrobociem.

NESsT ma nadzieję na kontynuowanie współpracy z Fundacją JPMorgan Chase w celu wzmocnienia przedsiębiorstw społecznych zidentyfikowanych w trakcie badania, a także promocji innych. Do programu NESsT Empowers zaangażowano wielu interesariuszy, którzy współpracują ze sobą w celu rozwiązania problemu niedoboru kandydatów do pracy nie tylko w sektorze BPO, ale także w innych dynamicznych gałęziach gospodarki. NESsT zainwestuje w przedsiębiorstwa społeczne oferujące osobom młodym i kobietom szkolenia i wsparcie, nie tylko w wejściu na rynek pracy, ale także w uzyskaniu godnego zatrudnienia.

Załącznik nr 1:

Metodologia¹

CELEM NADRZĘDNYM BADANIA REALIZOWANEGO W RAMACH PROGRAMU NESsT EMPOWERS BYŁO ZIDENTYFIKOWANIE KOMPETENCJI, KTÓRYCH UZYSKANIE ZWIĘKSZA SZANSE NA ZNALEZIENIE PRACY PRZEZ OSOBY MŁODE, BEZ DOŚWIADCZENIA ZAWODOWEGO ORAZ NIEAKTYWNE ZAWODOWO KOBIETY. W SZCZEGÓLNOŚCI CHODZIŁO O KWALIFIKACJE, KTÓRE SĄ POSZUKIWANE W DYNAMICZNIE ROZWIJAJĄCYCH SIĘ BRANŻACH W POLSCE OFERUJĄCYCH NOWE MIEJSCA PRACY.

Cele szczegółowe badania obejmowały:

1. Określenie możliwości podniesienia swoich kompetencji, nauczenia się zawodu dla osób mających problem ze znalezieniem pracy, szczególnie dla kobiet i osób młodych.
2. Określenie zasobów kompetencyjnych istniejących na polskim rynku pracy wśród osób młodych i kobiet w Polsce.
3. Określenie obszarów kształcenia zawodowego, szkoleń zawodowych, które w największym stopniu zapewniają uzyskanie kompetencji zwiększających szanse na zatrudnienie w najszybciej rozwijających się sektorach gospodarki w Polsce.
4. Wskazanie branż i sektorów gospodarki, które oferują najwięcej miejsc pracy i które prawdopodobnie utrzymają ten trend w przyszłości.
5. Identyfikacja innowacyjnych sposobów współpracy pomiędzy pracodawcami a instytucjami edukacyjnymi w zakresie realizacji oferty szkoleniowej dedykowanej osobom młodym i kobietom mającym problem ze znalezieniem pracy.
6. Określenie kompetencji (twardych i miękkich), których pracodawcy poszukują najczęściej (w podziale na regiony oraz branże).

¹ Metodologia zastosowana w badaniu została zrecenzowana przez ekspertkę, która potwierdziła zasadność prowadzenia tej analizy i uzupełniła jej koncepcję. Recenzja napisana została przez dr hab. Ewę Bogacz-Wojtanowską, badaczkę, profesor w Instytucie Spraw Publicznych Uniwersytetu Jagiellońskiego w Krakowie. Dr hab. Bogacz-Wojtanowska zajmuje się naukowo badaniem procesów zarządzania w organizacjach pozarządowych oraz przedsiębiorstwach społecznych, a także współpracą pomiędzy administracją publiczną i organizacjami społecznymi.

7. Ocena potencjału instytucji szkoleniowych.
8. Określenie gotowości firm do zaangażowania się w podnoszenie kwalifikacji wśród osób mających problemy na rynku pracy, szczególnie wśród osób młodych i kobiet.
9. Zdiagnozowanie luk kompetencyjnych wśród osób z problemami na rynku pracy szczególnie wśród kobiet i osób młodych oraz porównanie ich z oczekiwaniami pracodawców.
10. Ocena różnych modeli przedsiębiorstw społecznych realizujących kształcenie zawodowe dla osób młodych i kobiet w celu przygotowania ich do podjęcia zatrudnienia w firmach z najszybciej rozwijających się branż w Polsce.

Badanie podzielono na dwa etapy: analizę danych zastanych (desk research) w celu głębszego poznania wyżej opisanych zagadnień; część empiryczną, której podstawą były wywiady przeprowadzone z pracodawcami w celu zrozumienia, jakie są ich potrzeby kadrowe i jak radzą sobie z ich zaspokajaniem. W trakcie przeglądu źródeł zastanych wykorzystano następujące materiały:

- informacje gromadzone w ramach statystyki publicznej i udostępniane w formie baz internetowych, takich jak Bank Danych Lokalnych Głównego Urzędu Statystycznego (BDL GUS);
- wyniki badania Bilans Kapitału Ludzkiego Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości;
- dane Europejskiego Urzędu Statystycznego (Eurostatu);
- krajowe opracowania poświęcone wybranym aspektom rozwoju gospodarki, szkolnictwa zawodowego, raporty opisujące perspektywy na rynku pracy w odniesieniu do grup zagrożonych wykluczeniem, zwłaszcza wobec kobiet i młodych osób.

Wyniki badania desk research zostały skonsultowane z ekspertami zajmującymi się rynkiem pracy i szkolnictwem zawodowym, przy czym byli to zarówno specjaliści pracujący w instytucjach publicznych, jak i przedstawiciele organizacji pozarządowych. Na tym etapie przeprowadzono dziewięć wywiadów.

Równolegle skonstruowane zostało narzędzie, określające szczegółowo wytyczne do wywiadu swobodnego z przedstawicielami przedsiębiorstw. W części empirycznej przeprowadzono wywiady z osiemnastoma osobami. Byli to przedstawiciele firm z branży nowoczesnych usług dla biznesu i sektora nowych technologii. Istotne było, aby rozmówcy posiadali wiedzę i doświadczenie w zakresie kwalifikacji pracowników potrzebnych dla rozwoju firmy, dlatego wywiady zostały przeprowadzone z osobami pracującymi w działach zarządzania zasobami ludzkimi, jak również z pracownikami odpowiedzialnymi za szkolenia. Badanie objęło przedsiębiorstwa z Warszawy, Łodzi, Krakowa, Trójmiasta i Wrocławia, czyli miast, w których wymienione wyżej branże rozwijają się najszybciej.

Aby ułatwić sobie kontakt z reprezentantami firm, dobór osób do badania opierał się na metodzie tzw. kuli śnieżnej. Badani respondenci wskazywali potencjalnych kolejnych rozmówców, których wiedza i opinie na temat rynku pracy mogły być cenne z punktu widzenia celów studium. Procedura ta opiera się na nielosowym mechanizmie doboru i w konsekwencji udział w badaniu mogą brać osoby o zbliżonych do siebie cechach. Uwzględniono, więc dodatkowe kryteria doboru. Przyjęto, że rozmówcy muszą reprezentować firmy z różnych miast, zarówno z sektora nowoczesnych usług dla biznesu, jak też branży IT. Ponadto, istotne było, aby firmy były zróżnicowane pod względem liczby zatrudnionych osób.

Dane uzyskane z wywiadów posłużyły do uzupełnienia i zweryfikowania wniosków z pierwszej części badania. Ponadto, na podstawie informacji uzyskanych na obydwu etapach badania – desk research i wywiady – zidentyfikowane zostały inicjatywy, których celem jest podniesienie kwalifikacji osób z grup zagrożonych wykluczeniem oraz wsparcie ich na rynku pracy. Charakterystyka każdej z nich uwzględnia: grupę docelową, ofertę edukacyjną, model biznesowy, wpływ społeczny oraz wyzwania związane z danym modelem. Dzięki tej analizie oraz dzięki 20-letniemu doświadczeniu NESsT w pracy na rzecz firm społecznych, możliwe było wypracowanie zestawu najlepszych praktyk i rekomendacji dla przedsiębiorstw społecznych oraz dla innych interesariuszy, które można wykorzystać do tworzenia programów przygotowania zawodowego i zatrudnienia osób zagrożonych wykluczeniem.

Czas trwania badania

Badanie prowadzone w ramach programu NESsT Empowers trwało od 1 lutego do 30 czerwca 2016 roku.

Firmy i instytucje biorące udział w badaniu

- Clear2Pay
- Coders Lab
- CodiLab
- Efektum
- Euro AGD
- E&Y
- Fundacja Perspektywy
- Geek Girls Carrots
- GFT Poland
- Hays
- Infosys
- Krajowy Ośrodek Wsparcia Edukacji Zawodowej i Ustawicznej
- Microsoft
- Multimedia
- Orlen Upstream
- Polskie Stowarzyszenie Marketingu SMB
- Pragmatists
- PwC
- PwC Gdańsk
- Santander – GEOBAN
- SkillHunt
- Szerokie Porozumienie na rzecz Umiejętności Cyfrowych powołane z inicjatywy Ministra Administracji i Cyfryzacji oraz Lidera Cyfryzacji
- Urząd Komunikacji Elektronicznej
- Wojewódzki Urząd Pracy w Krakowie
- Zakłady Azotowe Puławy
- Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych (ABSL)
- Związek Pracodawców Branży Internetowej IAB Polska

Załącznik nr 2: Zakłady Azotowe Puławy oraz Zespół Szkół Technicznych w Puławach

GRUPA AZOTY PUŁAWY TO POLSKA FIRMA Z BRANŻY CHEMICZNEJ ZLOKALIZOWANA W PUŁAWACH W WOJEWÓDZTWIE LUBELSKIM. FIRMA WSPÓŁPRACUJE Z ZESPOŁEM SZKÓŁ TECHNICZNYCH, REALIZUJĄC WSPÓLNIE INNOWACYJNY PROGRAM KSZTAŁCENIA ZAWODOWEGO DLA TECHNOLOGÓW CHEMICZNYCH.

Zakład Azotowy Puławy skupia swoją działalność na dwóch segmentach: produktów chemicznych dla wielu gałęzi przemysłu oraz produktów nawozowych dla producentów rolnych. Firma jest największym producentem nawozów azotowych w Polsce, drugim co do wielkości w Unii Europejskiej i trzecim na świecie producentem melaminy. Produkty firmy sprzedawane są w Polsce oraz w 50 innych krajach świata – od Europy po Brazylię i Chiny. Przedsiębiorstwo zatrudnia obecnie 3 300 osób i jest największym pracodawcą w regionie. Grupa Azoty Puławy jest spółką zależną Grupy Azoty, jednej z największych producentów chemicznych w Europie, który oferuje swoim klientom szeroki wachlarz produktów chemicznych – od nawozów mineralnych i tworzyw sztucznych, poprzez alkohole OXO i plastyfikatory, po pigmenty.

Zespół Szkół Technicznych w Puławach powstał w 1964 roku, jako szkoła przyzakładowa Zakładów Azotowych "Puławy". Szkoła oferuje kształcenie w następujących zawodach: technik ochrony środowiska, technik elektryk, technik technologii chemicznych, technik analityk, technik mechanik, technik teleinformatyk i technik informatyk. Szkoła współpracuje z wieloma firmami z regionu, oferując uczniom możliwości odbycia staży, praktyk, a także zdobycie zatrudnienia.

Grupa docelowa

Główną grupę docelową dla Grupy Azoty stanowią uczniowie Zespołu Szkół Technicznych w Puławach, którzy uczą się na kierunkach chemicznych (np. technologia chemiczna, technik analityk). Ponadto, Zespół Szkół Technicznych uruchomił kursy zawodowe dla dorosłych w zakresie technika technologii chemicznych. Większość słuchaczy tych kursów to obecni pracownicy Grupy Azoty. Szkolenia te są odpłatne, a przychód z nich uzyskany stanowi dodatkowe źródło dochodu dla Zespołu Szkół.

WPŁYW SPOŁECZNY



150

absolwentów
zostało
zatrudnionych
w Grupie Azoty



60

uczniów
każdego
roku odbywa
praktyki
zawodowe



20

uczniów każdego
roku odbywa
sześciomiesięczny
staż

Oferta edukacyjna

W 2011 partnerzy podpisali umowę o współpracy. Było to możliwe dzięki nowej ustawie zachęcającej firmy działające w specjalnych strefach ekonomicznych do współpracy z istniejącymi w regionie szkołami zawodowymi. Na mocy umowy utworzono tzw. klasę patronacką, w której uczniowie kształcą się w zawodzie technik technologii chemicznej. Współpraca obu instytucji realizuje się poprzez:

- tworzenie programów kształcenia w zgodzie z potrzebami firmy patronackiej – program nauczania dla zawodu technik technologii chemicznych ułożony został w odpowiedzi na oczekiwania Grupy Azoty;
- wsparcie finansowe na doposażenie pracowni i rozwój bazy dydaktycznej szkoły – Grupa Azoty pomogła w wyposażeniu

szkolnych laboratoriów, uwzględniając technologię i sprzęt wykorzystywany w firmie. Dzięki temu uczniowie mają możliwość uczenia się, wykorzystując najnowsze oprzyrządowanie, co pomaga im przygotować się dobrze do wykonywania przyszłego zawodu;

- organizację praktyk zawodowych i staży we współpracy z pracodawcą – część zajęć edukacyjnych jest organizowana i prowadzona przez pracowników Grupy Azoty (np. zajęcia w laboratoriach). Uczniowie mają także możliwość odbycia stażu w Grupie Azoty;
- organizację otwartych zajęć i wykładów z udziałem pracowników firmy – szkoła prowadzi wykłady, warsztaty, szkolenia prowadzone przez pracowników Grupy Azoty;
- organizację dodatkowych zajęć dla uczniów z wykorzystaniem nowoczesnego sprzętu i rozwiązań technologicznych stosowanych w firmie – Grupa Azoty dzieli się swoim know-how i pokazuje stosowane rozwiązania technologiczne uczniom.

Zgodnie z umową Grupa Azoty zobowiązała się corocznie zatrudnić co najmniej dziesięciu najlepszych absolwentów szkoły. Po pięciu latach trwania współpracy 150 absolwentów Zespołu Szkół Technicznych znalazło pracę w firmie. Jest to wynik trzykrotnie większy niż plany powzięte na początku współpracy.

Wyzwania

Partnerzy utrzymują, że podjęcie współpracy było bardzo dobrą decyzją, gdyż przynosi to obopólne korzyści. Dzięki wsparciu Grupy Azoty szkoła może inwestować w swoją bazę dydaktyczną oraz poprawiać jakość świadczonych usług. Firma z kolei pozyskuje pracowników, którzy są dobrze przygotowani do wykonywania zawodu, a także stwarza możliwość działalności wolontarystycznej dla swojego zespołu. Obie strony deklarują, że ta współpraca powinna być kontynuowana. Ten model można z powodzeniem wdrażać także w innych dziedzinach gospodarki. Największym wyzwaniem są zmieniające się ramy prawne oraz strategie, które wpływają na firmę i mogą zniechęcać do kontynuowania programu.

Dalsza analiza

Ważne jest zrozumienie, na ile model ten można replikować w innych firmach i innych branżach w Polsce. Czy podobne partnerstwa mogłyby zaistnieć w sektorze BPO/ IT? Czy firmy z branży byłyby w stanie pokryć koszty takiej współpracy? W jaki sposób można zapewnić udział osób zagrożonych wykluczeniem w takich programach? Czy istnieje jakiś model hybrydowy, który mógłby zaistnieć na linii pracodawca – przedsiębiorstwo społeczne?

Załącznik nr 3: Infosys Campus

INFOSYS BPO POLAND W ŁODZI JEST CZĘŚCIĄ INFOSYS BPO, INDYJSKIEJ SPÓŁKI INFOSYS LTD – GLOBALNEGO DOSTAWCY ZINTEGROWANYCH USŁUG DORADZTWA BIZNESOWEGO, TECHNOLOGICZNEGO, OUTSOURCINGU I IT.

Obecnie zatrudnia on w Łodzi około 2000 specjalistów świadczących usługi BPO i IT dla klientów z 48 krajów świata w 24 różnych językach. We współpracy z Uniwersytetem Łódzkim przedsiębiorstwo rozpoczęło w 2014 roku realizację przedsięwzięcia Infosys Campus, którego celem jest przygotowanie do podjęcia pracy w firmie poprzez intensywne szkolenia zawodowe obejmujące obszar finansowo-księgowy i podatkowy.

Grupa docelowa

Grupą docelową są przede wszystkim studenci Uniwersytetu Łódzkiego na wydziałach prawa i administracji, ekonomiczno-socjologicznym, zarządzania oraz filologii. Jednak każdy student i osoba z wyższym wykształceniem, która na etapie rozmowy rekrutacyjnej wykaże się odpowiednią motywacją może wziąć udział w szkoleniach Infosys Campus.

Oferta edukacyjna

Zazwyczaj kursy trwają sześć tygodni i prowadzone są w dwóch obszarach:

Szkolenie finansowo-księgowo:

- Podstawowe informacje dotyczące finansów i księgowości.
- Obsługa oprogramowania (Excel, SAP), w szczególności funkcji związanych z finansami i księgowością.
- Kompetencje miękkie, dotyczące przede wszystkim komunikowania się, współpracy w zespole.

Celem kursu jest kształtowanie powyższych umiejętności w praktyce. W trakcie zajęć wykładowcy, którzy są pracownikami Infosys BPO Poland, posługują się analizą przypadków, dzięki czemu zagadnienia omawiane są w kontekście sytuacji spotykanych w pracy zawodowej. W czasie szkoleń pojawiają się zadania księgowe, z jakimi uczestnicy będą mieli do czynienia po rozpoczęciu pracy.

WPŁYW SPOŁECZNY



140
uczestników
w 10 edycjach



90%
absolwentów
zostało
zatrudnionych przez
Infosys



2160
godzin szkoleń
prowadzonych
w trzech
miastach

Szkolenie dotyczące doradztwa podatkowego:

- Szkolenia teoretycznego dotyczącego analizy przepisów prawa podatkowego,
- Szkolenia praktycznego opartego na analizie przypadków (case study), które pozwala na zastosowanie w praktyce informacji prezentowanych w części teoretycznej szkolenia.

W trakcie szkolenia stosowane są praktyczne metody kształcenia, które mają na celu skonfrontowanie uczestników z realnymi wyzwaniami i problemami spotykanymi w branży BPO. Autorzy szkoleń stosują metodę „job shadowing”, która polega na tym, że uczestnicy warsztatów wraz z pracownikami Infosys BPO Poland analizują prawdziwą dokumentację i przygotowują wspólnie deklaracje podatkowe.

Oba programy szkoleń – dotyczące finansów i księgowości oraz doradztwa podatkowego – kończą się egzaminem. Jego zaliczenie stanowi warunek i gwarancję znalezienia zatrudnienia w Infosys BPO Poland.

Koszt szkolenia jednej osoby wynosi około 3000 – 5000 PLN (\$770 – 1280), przy czym jest on w całości pokrywany przez Infosys BPO Polska.

Wyzwania

Infosys Polska Campus jest jedną z niewielu inicjatyw, w których firma z sektora usług dla biznesu zdecydowała się na przeprowadzenie szkoleń przyszłych pracowników. Są one oferowane uczestnikom bezpłatnie. Ich odbiorcami są studenci oraz osoby posiadające wyższe wykształcenie. Brakuje podobnej

inicjatywy skierowanej do absolwentów szkół zawodowych, którzy chcieliby dostosować swoje umiejętności do potrzeb rynku pracy.

Dalsza analiza

Jakie są motywacje Infosys do prowadzenie takiego programu i w jaki sposób inne firmy z branży mogłyby zaadaptować te rozwiązania? Co mogłoby zachęcić te firmy do przygotowania podobnego kursu dla osób młodych, które nie mają możliwości ukończenia studiów? W jaki sposób przedsiębiorstwa społeczne mogą współpracować w tego typu programach, aby przygotować do pracy osoby młode zagrożone wykluczeniem?

Załącznik nr 4:

Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych (ABSL)

ABSL Z SIEDZIBĄ W WARSZAWIE ZRZESZA 180 FIRM Z BRANŻY BPO, MIĘDZY INNYMI ACCENTURE, ARVATO SERVICES, CAPGEMINI, CARLSBERG, GEOBAN, GOOGLE, HEWLETT-PACKARD, IBM I INFOSYS. ORGANIZACJA ZOSTAŁA ZAŁOŻONA W 2009 ROKU I POSIADA OBECNIE PRZEDSTAWICIELSTWA WE WSZYSTKICH NAJWIĘKSZYCH MIASTACH W POLSCE, W KTÓRYCH ZLOKALIZOWANE SĄ FIRMY Z BRANŻY BPO: GDAŃSKU, WROCŁAWIU, KATOWICACH, POZNANIU, ŁODZI I KRAKOWIE.

Uruchomiona w 2015 roku Akademia ABSL powstała z inicjatywy prezesów firm z sektora BPO i w swoim założeniu ma odpowiadać na potrzeby kadrowe sektora. Akademia oferuje szkolenia zawodowe oraz wsparcie w rozwoju kompetencji potrzebnych do pracy w branży BPO. Sektor ten zatrudnia w Polsce 170 000 osób i rocznie tworzy około 20 000 nowych miejsc pracy. Firmy BPO realizują coraz bardziej złożone procesy biznesowe i dlatego potrzebują dobrze przygotowanych kadr do pracy. Najbardziej pożądane umiejętności w tym sektorze to:

- Znajomość języków obcych, zwłaszcza języka angielskiego;
- Wykształcenie zgodne z wykonywaną pracą: finanse, księgowość, prawo, znajomość konkretnych języków programowania, technologie IT.

Grupa docelowa

Akademia ABSL kieruje swoją ofertę przede wszystkim do absolwentów i studentów, ale także do osób, które chcą się przekwalifikować i rozpocząć karierę w branży BPO. Ponieważ szkolenia odbywają się w języku angielskim, to wymogiem dla uczestników jest znajomość tego języka przynajmniej na poziomie B2. Ogólna motywacja do pracy oraz poziom wiedzy kandydatów są weryfikowane podczas rozmów kwalifikacyjnych. ABSL stawia wysokie wymagania uczestnikom szkoleń. Aby ukończyć kurs i otrzymać dyplom, wymagane jest uzyskanie 80% punktów na egzaminie końcowym. Około 70 – 80% uczestników kursu kończy go z powodzeniem i otrzymuje certyfikat.

Część kursów realizowana jest poprzez platformę e-learningową, co pozwala uczestniczyć w nich osobom spoza dużych ośrodków miejskich. Kandydaci, którzy pochodzą z mniejszych miejscowości, po ukończeniu szkolenia mają możliwość

WPŁYW SPOŁECZNY



60
uczestników
w trzech
edycjach



80%
absolwentów zostało
zatrudnionych
w branży BPO



216
godzin szkoleń
prowadzonych
w trzech
miastach

www.absl.pl →

udziału w rozmowach kwalifikacyjnych on-line, co poszerza ich możliwości znalezienia pracy bez konieczności przemieszczania się.

Oferta edukacyjna

W maju 2015 roku ABSL zrealizował pilotażową edycję Akademii w Warszawie. Kolejne edycje odbyły się w Katowicach oraz Trójmieście. ABSL planuje rozwój działalności poprzez oferowanie zajęć także w innych miastach, gdzie zlokalizowane są firmy z branży BPO, w tym we Wrocławiu, Łodzi, Krakowie, Poznaniu.

Oferta Akademii składa się z trzech bloków tematycznych:

- I blok – 100 godzin kursu on-line rozwijających umiejętności niezbędne do pracy w branży BPO i zakończonych egzaminem CIMA.

- II blok – 56 godzin zajęć praktycznych realizowanych w oparciu o analizę studium przypadku. Pracownicy firm należących do ABSL współpracują w organizacji i prowadzeniu tej części.
- III blok – 56 godzin warsztatów rozwijających kompetencje miękkie, w tym umiejętność pracy w zespole, negocjacji, komunikacji, zarządzania w sektorze BPO.

Każdy z absolwentów Akademii otrzymuje:

- Certyfikat ABSL zaświadczający o tym, że kandydat zdobył umiejętności potrzebne w sektorze BPO
- CIMA Certificate in Shared Services – międzynarodowy certyfikat potwierdzający umiejętności w obszarze świadczenia usług wspólnych o outsourcingu wydany przez CIMA
- Certyfikat wydany przez uczelnię partnerską
- Przynajmniej dwa zaproszenia na rozmowy kwalifikacyjne do firm należących do ABSL

Partnerzy

- Przedstawiciele firm należących do ABSL, w tym Cooper & Standards, Capgemini, Rockwell Automation, IBM, PwC.
- Chartered Institute of Management Accountants (CIMA), który zapewnia platformę e-learningową do prowadzenia pierwszego bloku Akademii oraz współpracuje przy tworzeniu programu kursu (więcej poniżej w opisie oferty edukacyjnej). CIMA pobiera opłatę w wysokości £50 od studenta.
- Uczelnie partnerskie, które bezpłatnie zapewniają sale do prowadzenia zajęć. Uczelnie współpracujące z Akademią to m.in. Szkoła Biznesu Politechniki Warszawskiej, Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach, Politechnika Śląska, Wydział Ekonomii Uniwersytetu Gdańskiego.

Model biznesowy

Akademia ABSL jest przedsięwzięciem non-profit i finansuje się z różnych źródeł. Pełen koszt udziału w Akademii wynosi USD 1 080 i ponoszą go uczestnicy. Opłata pokrywa koszty dostępu do platformy e-learningowej, materiały oraz koszty egzaminów. Szkolenia stacjonarne są realizowane we współpracy z uczelniami i to one pokrywają koszty ich organizacji (wykładowcy, sale, materiały, poczęstunek). Pracownicy firmy należących do ABSL prowadzą szkolenia pro bono. Niektóre koszty Akademii są finansowane ze źródeł unijnych, które są pozyskiwane wspólnie z uczelniami partnerskimi.

Wyzwania

Chociaż Akademia oferuje kursy wysokiej jakości, posiada bardzo dobrą współpracę z firmami, władzami lokalnymi i uczelniami, to jednak pracodawcy z branży BPO nie są jeszcze gotowi płacić za usługę szkolenia przyszłych pracowników. Ponieważ opłata za udział w szkoleniach jest stosunkowo wysoka, Akademia ma trudności z rekrutacją uczestników. Obecnie Akademia nie ma w swojej ofercie kursów dla osób zagrożonych wykluczeniem, podczas których mogłaby rozwijać umiejętności potrzebne do wykonywania prac na niższych stanowiskach w branży. Aktualnie szkolenia mają na celu przygotowanie kandydatów do pracy na stanowiskach średniego i wyższego szczebla.

Dalsza analiza

Warto zbadać, czy ABSL jest zainteresowany wzbogaceniem swojego modelu o cele społeczne. Czy Akademia może być tak zmodyfikowana, aby dostosować szkolenia do osób młodych i kobiet zagrożonych wykluczeniem? Czy możliwe jest stworzenie oferty atrakcyjnej cenowo dla osób o niskich dochodach? Jaką rolę będą miały firmy członkowskie w tym nowym modelu?

Załącznik nr 5:

Coders Lab

CODERS LAB TO FIRMA PRYWATNA ZAŁOŻONA W 2013 ROKU W WARSZAWIE. PROWADZI ONA INTENSYWNE KURSY PROGRAMOWANIA W WARSZAWIE, KRAKOWIE I KATOWICACH.

Coders Lab działa w oparciu o model stosowany przez amerykańskie szkoły programowania (np. Dev Boot Camp w USA), których założeniem jest przygotowanie kursantów do zmiany zawodu w relatywnie krótkim czasie i bez konieczności podejmowania długotrwałych studiów akademickich. Właściciele Coders Lab zdecydowali się rozpocząć taką działalność, kiedy zdali sobie sprawę, że choć programiści są najbardziej poszukiwanymi na rynku specjalistami, to w Polsce nie ma zbyt wielu możliwości przygotowania się do wykonywania tego zawodu.

Grupa docelowa

Osoby, które chcą się nauczyć programowania, ale nie mogą pozwolić sobie na rozpoczęcie studiów wyższych i/ lub potrzebują pilnie zmienić zawód i znaleźć zatrudnienie. Chociaż studenci muszą zapłacić za udział w kursie, to zachętą dla nich jest to, że Coders Lab kontaktuje ich z potencjalnymi pracodawcami.

Oferta edukacyjna

Coders Lab oferuje dwie ścieżki kształcenia: 9-tygodniowy kurs w trybie dziennym oraz 16-tygodniowy kurs w trybie zaocznym/ wieczorowym. Coders Lab kształci programistów front-endu lub back-endu. W obu przypadkach studenci uczą się wybranych języków programowania, szablonów do tworzenia stron internetowych, systemów zarządzania bazami danych, np.: PHP, Python, Ruby, HTML, CSS, JavaScript, Ruby on Rails, JQUERY, AngularJS, Symphony i MySQL. Są to umiejętności najbardziej pożądane na rynku pracy.

Uczestnicy kursu nie muszą posiadać doświadczenia w programowaniu, ale muszą wykazać się motywacją do nauki oraz zaangażowaniem. Kursanci są kwalifikowani na szkolenia na podstawie wyników rozmowy, egzaminu z angielskiego oraz testu sprawdzającego umiejętności matematycznego i logicznego myślenia.

WPŁYW SPOŁECZNY



650
przeszkolonych
osób



80%
absolwentów
uzyskało
zatrudnienie

www.coderslab.pl →

Coders Lab nie gwarantuje uczestnikom kursu staży ani zatrudnienia, ale po zakończeniu nauki pomaga im w kontaktach z pracodawcami. Coders Lab wykorzystuje do tego swoje kontakty biznesowe, kontaktując absolwentów kursu ze swoimi klientami i pracodawcami, jeśli to możliwe.

Uczestnicy płacą około 9000 PLN za udział w kursie. Chociaż cena za szkolenie może wydawać się wysoka, to Coders Lab nie ma problemów z rekrutacją. Dzięki współpracy z Bankiem Santander, uczestnicy mogą otrzymać preferencyjną pożyczkę na opłacenie kosztów nauki. Coders Lab nie oferuje żadnych zniżek i rabatów dla studentów, ale pomaga im aplikować o granty na szkolenia do Urzędów Pracy – jest to szczególnie przydatne w przypadku osób bezrobotnych. Dotychczas Coders Lab nie miał specjalnej oferty dla grup defaworyzowanych, ale ich klientami są głównie osoby młode bez formalnego wykształcenia wyższego.

Partnerzy

Coders Lab współpracuje z największymi firmami z branży IT w Polsce: Appcodes, Asseco, BL STREAM, Cisci Systems, Daftcode, General Assembly, Infoss, Intel, Netguru, Singha. Partnerstwo z firmami ułatwia znalezienie zatrudnienia dla absolwentów kursów.

Wyzwania

Coders Lab jest firmą rozpoznawalną w Polsce. Ich kondycja finansowa wydaje się być bardzo stabilna, ponieważ bez problemu pokrywają koszty swojej działalności z przychodów ze sprzedaży. Firma jest w stanie dotrzeć do znaczącej liczby klientów i jest bardzo skuteczna w szkoleniach zawodowych skierowanych na uzyskanie godnego zatrudnienia. Wyzwanie dla Coders Lab może stanowić praca z osobami marginalizowanymi. Słabą stroną firmy jest brak celów społecznych.

Dalsza analiza

Analiza modelu biznesowego w celu zrozumienia, jak firma współpracuje z sektorem korporacyjnym i jak buduje relacje biznesowe. Istotne jest także zbadanie, w jaki sposób Coders Lab monitoruje rynek pracy i jak tworzy programy kursów.

Rezultatem prowadzonych badań jest nawiązanie współpracy pomiędzy NESsT i Coders Lab w zakresie stworzenia warsztatów umiejętności miękkich skierowanych do osób zagrożonych marginalizacją. NESsT wspiera obecnie Coders Lab w wypracowaniu modelu, w którym możliwa będzie realizacja szkoleń dostępnych dla grup zagrożonych wykluczeniem.



Studenci pracują nad swoimi projektami podczas kursu organizowanego przez Coders Lab.

Załącznik nr 6:

Geek Girls Carrots

GEEK GIRLS CARROTS (GGC) TO PRZEDSIĘBIORSTWO SPOŁECZNE ZAŁOŻONE W WARSZAWIE W 2011 ROKU PRZEZ KAMILĘ SIDOR. ORGANIZACJA SZKOLI MŁODE KOBIETY I DZIEWCZĘTA, JAK SKUTECZNIE WYKORZYSTYWAĆ NOWOCZESNE TECHNOLOGIE W BIZNESIE.

GGC oferuje szkolenia oraz doradztwo w zakresie programowania, zarządzania bazami danych, projektowania graficznego. Ponadto, organizacja wspiera kobiety w kontakcie z potencjalnymi pracodawcami.

W ciągu pięciu lat swojej działalności GGC stała się organizacją globalną:

- Prowadzi działania w 13 krajach: Polska, Niemcy, USA, Luksemburg, Francja, Irlandia, Wielka Brytania, Japonia, Portugalia, Gibraltary, Izrael, Korea Południowa, Czechy.
- Posiada sieć 90 lokalnych liderki działających na rzecz wspierania kobiet w branży IT.
- Współpracuje z ponad 100 mentorami, którzy prowadzą warsztaty z programowania.

Misja GGC koncentruje się na trzech obszarach:

- Sieciowanie – otwarte spotkania dla kobiet zainteresowanych nowymi technologiami.
- Edukacja – bezpłatne warsztaty i szkolenia z zakresu programowania.
- Promocja – wspieranie kobiet w branży IT poprzez współpracę z mediami i wydarzenia branżowe.

Grupa docelowa

Kobiety, które chcą się nauczyć programowania.

Oferta edukacyjna

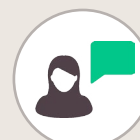
GGC oferuje kursy programowania w następujących językach: Python, HTML, CSS, JavaScript, SQL SEM, Google AdWords Scrum, UX.

WPŁYW SPOŁECZNY



1,270

uczestniczek
31 wydarzeń
specjalnych



255

regularnych
spotkań GGC
z udziałem
551 mówców
i 12000
uczestniczek



2,288

uczestniczek 147
warsztatów

www.geekgirlscarrots.org →

GGC organizuje bezpłatne warsztaty i spotkania w ponad 30 miastach:

- Polska: Warszawa, Wrocław, Poznań, Szczecin, Trójmiasto, Toruń, Białystok, Lublin, Rzeszów, Kielce, Łódź, Katowice, Kraków i Bydgoszcz;
- Europa: Berlin, Drezno, Luksemburg, Dublin, Gibraltary, Lizbona, Londyn, Paryż, Bukareszt;
- Ameryka Północna: Seattle, Nowy Jork;
- Azja: Tokio, Tel Awiw, New Delhi.

Partnerzy

Większość partnerów GGC to firmy prywatne: Polidea, Facebook, Daftcode, Netguru, Infoss, Citybank Swiss, Intel, Cisco Systems, NOKIA, Coders Lab, Singha, Marcin Kunysz Dishydesign, Appcodes, General Assembly, BLStream.

GGC oferuje firmom usługi w zakresie pośrednictwa pracy i rekrutacji, promocji i konsultingu. Działania organizacji realizowane są dzięki zaangażowaniu wolontariuszek.

Partnerzy GGC płacą za poniższe usługi:

- Promocję podczas wydarzeń organizowanych przez GGC
- Reklamę przy użyciu kanałów medialnych należących do GGC (strona internetowa, Facebook)
- Współorganizację z GGC wydarzeń specjalnych (spotkania, hackatony, warsztaty, dyskusje)
- Udział członkiń GGC w wydarzeniach branżowych jako panelistki, prezydentki
- Ekspertyzy, konsultacje, doradztwo

GGC przeszkoliło ponad 2000 młodych kobiet. Proces rekrutacji pozwala organizacji pracować z dziewczętami, które są zmotywowane, a szkolenie będzie dla nich najbardziej przydatne. Dziewczęta współpracujące z GGC jako wolontariuszki przy organizacji wydarzeń i warsztatów mają okazję zdobyć pierwsze doświadczenia zawodowe.

Wyzwania

Chociaż organizacja realizuje bardzo ważne cele, świadczy usługi wysokiej jakości i rozwija się dynamicznie, to jej liderce nie udało się zbudować zrównoważonego modelu biznesowego. Przedsiębiorstwo działa głównie dzięki zaangażowaniu wolontariuszek, nie posiada stałego zespołu pracowników. Ze względu na brak zasobów, GGC nie monitoruje rezultatów swojej pracy w sposób systematyczny, co może negatywnie wpływać na pozyskiwanie nowych klientów.

Dalsza analiza

Analiza modelu biznesowego w celu stworzenie rzeczywistej struktury kosztów i zysków, co pozwoli uzyskać stabilność finansową w przyszłości. Ważne jest zbudowanie niewielkiego zespołu, rozwój bazy klientów oraz systemu rejestrowania sprzedaży, badania zadowolenia klientów i przyszłych potrzeb rynkowych. Pomogłoby to zweryfikować i rozwinąć model biznesowy.

Załącznik nr 7:

Laboratoria

LABORATORIA TO PRZEDSIĘBIORSTWO SPOŁECZNE Z BRANŻY IT ZLOKALIZOWANE W LIMIE, PERU. ORGANIZACJA WSPIERA MŁODE KOBIETY Z UBOGICH ŚRODOWISK, OFERUJĄC IM DOSTĘP DO EDUKACJI, PRACY ORAZ ZATRUDNIENIA W SEKTORZE NOWOCZESNYCH TECHNOLOGII.

Laboratoria rekrutuje kobiety z predyspozycjami w obszarze IT i kieruje je na intensywne szkolenia programistyczne oraz warsztaty rozwoju osobistego. Program jest bezpłatny dla uczestniczek i składa się z pięciomiesięcznego szkolenia tworzenia stron internetowych, warsztatów przedsiębiorczości, rozwoju umiejętności miękkich i kursu języka angielskiego.

Laboratoria oferuje części absolwentek zatrudnienie w prowadzonym przez przedsiębiorstwo WebShop oferującym usługi tworzenia stron internetowych i/lub kontaktuje kobiety z firmami poszukującymi pracowników.

Ze względu na wysokie nierówności społeczne, ponad 22 miliony młodych osób w Ameryce Łacińskiej i Karaibach nie ma dostępu do edukacji i pracy. Siedemdziesiąt procent z nich to kobiety. Strategie rozwiązania tego problemu koncentrują się głównie na przygotowywaniu kobiet do wykonywania prostych prac, co niekoniecznie gwarantuje im stabilne i godne zatrudnienie. Jednocześnie, możliwości pracy istnieją w rozwijającym się sektorze nowoczesnych technologii, który potrzebuje także większej różnorodności ze względu na płeć. Według badań przeprowadzonych przez Mozillę, mniej niż 7% peruwiańskich programistów to kobiety. Celem przedsiębiorstwa Laboratoria jest ułatwienie kobietom rozpoczęcia kariery w sektorze IT, a przez to zapewnienie im stabilnych i godnych przychodów i poprawę jakości życia ich i ich rodzin.

Grupa docelowa

Młode kobiety – pomiędzy 18. i 35. rokiem życia – ze środowisk ubogich, rodzin o niskich dochodach.

Oferta edukacyjna

Laboratoria oferuje szkolenia zawodowe dla kobiet w Peru (Lima i Arequipa), Chile (Santiago) i Meksyku (miasto Meksyk). Intensywny kurs szkoleniowy składa się z:

WPŁYW SPOŁECZNY



1,100

absolwentek kursów w 2017 roku



61%

absolwentek ostatniej edycji uzyskało zatrudnienie



2.5x

wzrost dochodu uzyskiwanego przez absolwentki ostatniej edycji kursu

www.laboratoria.la/en/ →

- Komponentu poświęconego tworzeniu stron internetowych: HTML, CSS, JavaScript.
- Komponentu poświęconego rozwojowi umiejętności miękkich: realizowany poprzez mentoring i warsztaty wzmacniające samoocenę, umiejętności przywódcze i kreatywność.

Po ukończeniu kursu kobiety są przygotowane do podjęcia pracy programisty front-end. Laboratoria oferuje zatrudnienie absolwentkom przy tworzeniu stron internetowych lub kontaktuje je z firmami poszukującymi utalentowanych programistek. Przedsiębiorstwo oferuje także pomoc w trakcie poszukiwania pracy: doradza w trakcie procesu rekrutacji, pomaga przygotować się do rozmowy kwalifikacyjnej i opracować portfolio projektów.

Oferta edukacyjna jest dostępna dla osób zagrożonych wykluczeniem, ponieważ opłata za kurs dokonywana jest z dołu i jest odroczone w czasie. Absolwentki płacą za szkolenie po uzyskaniu zatrudnienia i stabilnego dochodu.

Partnerzy

- Klienci zamawiający tworzenie i administrowanie stronami internetowymi: Telefonica Peru, Claro Peru, Międzyamerykański Bank Rozwoju.
- Ponad 25 firm oferujących zatrudnienie absolwentkom szkoleń: IBM, Grupo La Republica, Universidad del Pacifico, Wunderman Phantasia, Belcorp i inne.
- Firmy i uczelnie oferujące mentoring, szkolenia, sale wykładowe: Google, IBM, Microsoft, SAP, IDB, Lenovo, Telefonica, Innova Schools (Interbank), IPAE i inne.
- Sponsorzy i inwestorzy: Concytec, Google, IBM, LinkedIn, Międzyamerykański Bank Rozwoju, Kunan, Telefonica Peru, Grupo Breca, NESsT.

Model biznesowy

Laboratoria ma trzy źródła przychodu. Po pierwsze, sprzedaje firmom usługi tworzenia stron internetowych, zatrudniając przy tym absolwentki szkoleń. Zyski z tej działalności finansują akademię. Po drugie, absolwentki, które uzyskują stabilne zatrudnienie, płacą przedsiębiorstwu 12% swoich dochodów w ciągu trzech lat od uzyskania zatrudnienia. Po trzecie, Laboratoria sprzedaje szkolenia on-line, których tematyka jest bardziej zaawansowana. Dopóki przedsiębiorstwo nie uzyska stabilności finansowej (prognozowany czas to 2020 roku), budżet uzupełniany jest także dotacjami, grantami i darowiznami od korporacji.

Wyzwania

Ameryka Południowa (wyłączając Brazylię) potrzebuje około 30 000 programistów rocznie. Laboratoria planuje dwuprocentowy udział w tym rynku. Do 2020 roku Laboratoria chce przeszkolić z programowania 10 000 kobiet z 10 największych miast Ameryki Łacińskiej. Pomimo bardzo dużego potencjału branży, model biznesowy niesie za sobą wysokie koszty związane ze szkoleniem i poszukiwaniem pracy dla kobiet, co sprawia, że trudno go zrównoważyć. Opłaty wnoszone przez uczestniczki uzupełniane są przychodami ze sprzedaży usług projektowania stron i szkoleń online, jednak w obu przypadkach konieczne jest pozyskiwanie nowych klientów i poszukiwanie przewagi konkurencyjnej.

Dalsza analiza

Walidacja tego modelu biznesowego trwa i wymaga to ogromnego wsparcia oraz dokładnej analizy. Kluczowe jest zrozumienie czynników napędowych dla tego biznesu oraz jego ograniczeń, a także zbadanie innych możliwych obszarów działalności wykorzystywanych przez podobne firmy. Ważne jest także monitorowanie wpływu społecznego przedsiębiorstwa, w tym wpływu na wzrost dochodów absolwentek kursów, trwałości uzyskanego zatrudnienia, dalszego kształcenia się kobiet. Należy ocenić także, na ile pracodawcy są w stanie pokryć koszty tego typu szkoleń.

Załącznik nr 8:

Siedlisko

SIEDLISKO TO PRZEDSIĘBIORSTWO SPOŁECZNE ZLOKALIZOWANE W WOJEWÓDZTWIE OPOLSKIM, KTÓRE OFERUJE SZKOLENIA ZAWODOWE I GODNE ZATRUDNIENIE MŁODYM OSOBOM Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ INTELEKTUALNĄ ORAZ OSOBOM DŁUGOTRWALE BEZROBOTNYM Z TERENÓW WIEJSKICH.

Siedlisko prowadzi całodobowy dom opieki dla osób starszych i przewlekle chorych, a także oferuje firmom, instytucjom publicznym oraz klientom indywidualnym usługi cateringowe i pralnicze.

Misją przedsiębiorstwa jest włączanie społeczne młodzieży niepełnosprawnej intelektualnie oraz osób nie posiadających kwalifikacji poprzez udzielanie im zindywidualizowanego wsparcia szkoleniowego i terapeutycznego. Wskaźnik zatrudnienia osób niepełnosprawnych intelektualnie w Europie wynosi 0,087%. Siedlisko jest jednym z nielicznych miejsc w Polsce, które oferuje tej grupie społecznej szkolenie zawodowe oraz pracę.

Siedlisko prowadzi swoje działania na zasadach komercyjnych, oferując klientom usługi najwyższej jakości i dzięki temu, maksymalizując osiągany wpływ społeczny. Mieszkańcy domu opieki opłacają swój pobyt, a odbiorcy pozostałych usług nabywają je po rynkowych cenach. Wykorzystując posiadaną infrastrukturę poza godzinami szczytu, Siedlisko prowadzi dodatkowe działania przynoszące dochód i umożliwiające beneficjentom wykonywanie pracy.

Grupa docelowa

Grupy docelowe Siedliska to:

- Młode osoby z niepełnosprawnością intelektualną
- Nisko wykwalifikowane osoby zamieszkujące tereny wiejskie, w tym osoby w wieku 50+ i osoby długotrwale bezrobotne

Oferta edukacyjna

Bazując na wieloletnich doświadczeniach w pracy z osobami niepełnosprawnymi intelektualnie, Siedlisko stworzyło programy kształcenia zawodowego dla trzech profesji związanych z trzema różnymi usługami oferowanymi przez firmę:

WPŁYW SPOŁECZNY



41

młodych osób z niepełnosprawnością intelektualną ukończyło szkolenia zawodowe



17

młodych osób z niepełnosprawnością intelektualną zostało zatrudnionych



116

członków rodzin beneficjentów otrzymało wsparcie indywidualne

www.siedlisko.org.pl/ →

- Pomocnik Kucharza – przygotowywanie i serwowanie posiłków, pomoc szefowi kuchni, rozwój kompetencji miękkich, w tym praca w zespole i rozwiązywanie problemów.
- Pomocnik Sprzątacza i Ogrodnika – sprzątanie pomieszczeń zgodnie z zasadami higieny, utrzymanie i opieka nad ogrodem (sadzenie roślin, opieka nad roślinami), kompetencje miękkie, w tym umiejętność komunikacji.
- Asystent Osoby Starszej – opieka dzienna nad osobą starszą, w tym pomoc w ubraniu się, kąpieli, karmieniu, wsparcie dla rodzin osoby starszej.

Po zakończeniu szkoleń Siedlisko oferuje absolwentom staże oraz w niektórych przypadkach zatrudnienie. Wszystkie osoby pracujące obecnie w Siedlisku, zakończyły wspomniane szkolenia zawodowe.

Siedlisko testuje obecnie program stażowy połączony z kształceniem zawodowym dla pięciu młodych osób z niepełnosprawnością intelektualną. Osoby te przygotowywane są do pracy w kuchni oraz ogrodzie. Program składa się z następujących części:

- Pięciomiesięczny kurs zawodowy
- Pięciomiesięczny płatny staż
- Zatrudnienie absolwentów w firmie Siedlisko

W partnerstwie z Gminnym Ośrodkiem Pomocy Społecznej w Łubnianach, Siedlisko opracowało program kształcenia zawodowego dla osób biernych zawodowo. W ramach programu dwanaście osób biernych zawodowo zostanie przygotowanych do wykonywania zawodu asystent osoby starszej.

Siedlisko zamierza opisać i udokumentować model biznesowy domu opieki jako miejsca przygotowania zawodowego i zatrudnienia dla osób zagrożonych wykluczeniem. W długim okresie, Siedlisko planuje replikować swój model w innych lokalizacjach. Jednym z wybranych miejsc do wdrożenia takiego modelu może być gmina Łubniany, gdzie Siedlisko współpracuje już z lokalnymi instytucjami.

Partnerzy

Siedlisko współpracuje z poniższymi lokalnymi instytucjami:

- Urząd Gminy Kolonowskie
- Szkoła Specjalna w Kolonowskim
- Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Kolonowskim, skąd Siedlisko pozyskało 80% obecnych pracowników oraz stażystów
- Urząd Gminy Łubniany
- Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Łubnianach

Wyzwania

Siedlisko ma potencjał do rozwoju i planuje rozszerzać programy edukacji zawodowej. Jednak wymaga to dodatkowych inwestycji w celu pokrycia specyficznych kosztów społecznych związanych z dłuższym czasem szkolenia, wsparciem terapeutycznym dla niepełnosprawnych pracowników.

Dalsza analiza

W dalszej analizie Siedliska należy skupić się nad możliwością wprowadzania nowych programów kształcenia zawodowego oraz nad oceną potencjału do ich replikowania, a także nad szansami na rozbudowę siedziby firmy. Inwestycje w infrastrukturę są bardzo drogie i może się okazać, że lepiej jest współpracować z już istniejącymi podmiotami, które chętnie byłyby zatrudnić absolwentów szkoleń i staży organizowanych w Siedlisku.

Bibliografia

Raporty przygotowane w ramach badania Bilans Kapitału Ludzkiego:

- Młodzi na rynku pracy – pracownicy, przedsiębiorcy, bezrobotni*, Magdalena Jelonek, Krzysztof Kasperek, Mateusz Magierowski, Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, Warszawa 2015: <http://www.uj.edu.pl/documents/102715934/2e0bba6c-e1e6-4248-8a4e-443f8573fca0>
- (Nie)wykorzystany potencjał. Szanse i bariery na polskim rynku pracy*; ed. Jarosław Górniak, Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, Warszawa – Kraków 2015: <https://bkl.parp.gov.pl/publikacje-141-artykul.html>
- Polski rynek pracy - aktywność zawodowa i struktura wykształcenia*, Szymon Czarnik, Konrad Turek, Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, Warszawa 2015: <http://www.parp.gov.pl/files/74/81/713/20012.pdf>
- Oczekiwania pracodawców a pracownicy jutra*, Magdalena Jelonek, Dariusz Szklarczyk, Anna Balcerzak-Raczyńska, Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, Warszawa 2012: <http://www.parp.gov.pl/oczekiwania-pracodawcow-a-pracownicy-jutra-2>
- Kompetencje jako klucz do rozwoju Polski*; ed. Jarosław Górniak, Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, Warszawa – Kraków 2012: <http://www.parp.gov.pl/kompetencje-jako-klucz-do-rozwoju-polski>
- Bilans Kapitału Ludzkiego w Polsce*; ed. Jarosław Górniak, Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, Warszawa – Kraków 2012: <https://bkl.parp.gov.pl/>
- Kształcenie po szkole*; Konrad Turek, Barbara Worek, Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, Warszawa 2015: <http://www.uj.edu.pl/documents/102715934/0a163f21-ceb6-4409-b3f7-da3e562fe9b2>

Raporty przygotowane przez niezależne think tanki, firmy consultingowe i organizacje międzynarodowe:

- Wybór technologii a dynamika nierówności zarobkowych*, Jan Witajewski-Baltvilks, Instytut Badań Strukturalnych, Warszawa 2015: <http://ibs.org.pl/publications/wybor-technologii-a-dynamika-nerownosci-zarobkowych/>
- Wybór technologii a dynamika nierówności zarobkowych Poland 2025: Europe's new growth engine*, Wojciech Bogdan, Daniel Boniecki, Eric Labaye, Tomasz Marciniak, Marcin Nowacki, Instytut Badań Strukturalnych, Warszawa 2015: http://ibs.org.pl/app/uploads/2016/01/IBS_Working_Paper_15_2015_streszczenie_pl.pdf
- Wpływ płacy minimalnej na rynek pracy o znacznym odsetku zatrudnienia czasowego*, Agnieszka Kamiński, Piotr Lewandowski, Instytut Badań Strukturalnych, Warszawa 2015: <http://ibs.org.pl/publications/wplyw-placy-minimalnej-na-rynek-pracy-o-znacznym-odsetku-zatrudnienia-czasowego/>
- Zatrudnienie w Polsce 2013 – Praca w dobie przemian strukturalnych*, red. Piotr Lewandowski, Iga Magda, Instytut Badań Strukturalnych, Warszawa 2014: http://ibs.org.pl/app/uploads/2015/10/zwp_2013_pl.pdf
- Kobiety na europejskim rynku pracy*, ed. Jan Baran, Atilla Bartha, Agnieszka Chłoń-Domińczak, Instytut Badań Strukturalnych, Warszawa 2014: http://ibs.org.pl/app/uploads/2015/10/Kobiety_przyszloscia_europejskiego_ryнку_pracy.pdf
- In-Work Poverty in Poland: Diagnosis and Possible Remedies*, ed. Piotr Lewandowski, Agnieszka Kamińska, Instytut Badań Strukturalnych, Warszawa 2015: http://ibs.org.pl/app/uploads/2015/01/In-Work-Poverty-in-Poland_Diagnosis-and-Possible-Remedies.pdf
- Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Polsce 2015*, Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych (ABSL), Kraków 2015.
- Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Polsce 2014*, Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych (ABSL), Kraków 2014.
- Poland 2025: Europe's new growth engine*, McKinsey & Company, Warszawa 2015: <http://www.mckinsey.com/global-themes/europe/how-poland-can-become-a-european-growth-engine>
- Education at a Glance*, OECD, Paryż, 2010: <https://www.oecd.org/education/skills-beyond-school/45926093.pdf>
- Migracje zarobkowe Polaków*, Work Service i CEED Institute, 2015: <http://ceedinstitute.org/upload/files/f05865effbdadcc607022ce5d8c0e9db2.pdf>

Top 100 Outsourcing Destinations 2015, Tholons, 2014: http://www.tholons.com/nl_pdf/Tholons_Whitepaper_December_2014.pdf

Przegląd outsourcingowy no 4, Fundacja Instytut Outsourcingu, Warszawa, 2013: http://www.instytut-outsourcingu.pl/pliki/7321_6_PO_numer04_OEX.pdf

World investment report 2015, United Nations, Nowy Jork, Genewa, 2015: http://unctad.org/en/PublicationsLibrary/wir2015_en.pdf.

New skills for new jobs anticipating and matching labour market and skills needs, Commission of the European Communities, Bruksela, 2008.

Matching Skills and Labour Market Needs, Światowe Forum Ekonomiczne, Davos, 2014: http://www3.weforum.org/docs/GAC/2014/WEF_GAC_Employment_MatchingSkillsLabourMarket_Report_2014.pdf.

Raporty Europejskiego Centrum Rozwoju Szkolenia Zawodowego (Cedefop):

Europejskie Wskazówki dotyczące walidacji uczenia się pozaformalnego i nieformalnego, Cedefop, 2009: http://biblioteka-krk.ibe.edu.pl/opac_css/doc_num.php?explnum_id=63

Polaryzacja rynku pracy i pracownicy przy pracach prostych w Europie. Trend chwilowy czy stały? Raport badawczy nr 9, Cedefop, 2011; Tłumaczenie na język polski Fundacja „Fundusz Współpracy”, 2012: <http://www.refernet.pl/public/publikacje/38.pdf>

Kształcenie i szkolenie zawodowe w Polsce - raport krajowy 2013, Cedefop i Fundacja „Fundusz Współpracy”, 2014: <http://cofund.org.pl/pl/publikacje/raport-ksztalcenie-zawodowe-2013>

Korzyści ekonomiczne wynikające z kształcenia zawodowego. Raport badawczy nr 11, Cedefop, 2011; Tłumaczenie na język polski Fundacja „Fundusz Współpracy”, 2012: <http://www.refernet.pl/public/publikacje/29.pdf>

Polska - Raporty ReferNet 2010 na temat polityki w zakresie kształcenia i szkolenia zawodowego, Ludmiła Łopacińska, Krzysztof Symela, Ireneusz Woźniak, Cedefop i Fundacja „Fundusz Współpracy”, 2010: <http://www.refernet.pl/public/publikacje/10.pdf>

Raporty przygotowane na zlecenie Narodowego Centrum Badań i Rozwoju:

Analiza zapotrzebowania gospodarki na absolwentów kierunków kluczowych w kontekście realizacji strategii Europa 2020, Warszawa 2012: <http://www.uj.edu.pl/documents/102715934/4ed56c05-9e29-4bd5-b220-2c833ce40dda>

Analiza kwalifikacji i kompetencji kluczowych dla zwiększenia szans absolwentów na rynku pracy, Warszawa 2014: <http://www.uj.edu.pl/documents/102715934/001bcfee-7b59-4983-9eaf-2ca7adbc7ad2>

Raporty przygotowane przez Krajowy Ośrodek Wspierania Edukacji Zawodowej i Ustawicznej (KOWEziU):

Współpraca szkół zawodowych z pracodawcami – przykładowe rozwiązania, Paulina Zaręba, Renata Kępczyk, Jolanta Misztal, Małgorzata Hadrian, Adam Biernat, Warszawa 2013.

Methods, techniques and tools to diagnose competences, red. Jerzy Bielecki, Warszawa 2013: https://www.ess.gov.si/files/5433/methods_techniques_and_tools.pdf

Standardy jakości kształcenia zawodowego, Aleksandra Dąbrowska, Hanna Grządziel, Maria Kaczmarek, Izydora Kos-Górczyńska, Alicja Stańczyk, Warszawa 2013.

Stan szkolnictwa zawodowego w Polsce, Elżbieta Goźlińska, Andrzej Kruszewski, Warszawa 2013.

Raporty przygotowane przez instytucje publiczne:

Zasięg ubóstwa ekonomicznego w Polsce w 2015 roku, Główny Urząd Statystyczny, Warszawa, 2015: <http://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/warunki-zycia/ubostwo-pomoc-spoleczna/zasieg-ubostwa-ekonomicznego-w-polsce-w-2015-r,14,3.html>

Reforma systemu edukacji, szkolnictwo ponadgimnazjalne, Ministerstwo Edukacji Narodowej, Warszawa, 2000.

Zawody deficytowe i nadwyżkowe w 2014 roku, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Warszawa, 2015: <http://www.mpips.gov.pl/analizy-i-raporty/raporty-sprawozdania/rynek-pracy/zawody-deficytowe-i-nadwyzkowe/rok2014/>.

Szkolnictwo wyższe w Polsce, Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego, Warszawa, 2013: http://www.nauka.gov.pl/g2/oryginal/2013_07/0695136d37bd577c8ab03acc5c59a1f6.pdf

Dane statystyczne:

Bank Danych Lokalnych, Główny Urząd Statystyczny: <https://bdl.stat.gov.pl/BDL/start>

OECD Reviews of Vocational Education and Training - Learning for Jobs: <http://www.oecd.org/edu/skills-beyond-school/oecdreviewsofvocationaleducationandtraining-learningforjobs.htm>

System Informacji Oświatowej, Ministerstwo Edukacji Narodowej: <https://cie.men.gov.pl/index.php/sio.html>

Przedsiębiorstwa wysokiego wzrostu w Polsce, Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, Warszawa, 2014: https://badania.parp.gov.pl/images/badania/Przedsiębiorstwa_wysokiego_wzrostu_w_Polsce.pdf

Innowacyjna przedsiębiorczość w Polsce. Odkryty i ukryty potencjał polskiej innowacyjności, red. Paulina Zadura-Lichota, Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, Warszawa, 2015: <https://badania.parp.gov.pl/files/74/75/76/479/22512.pdf>

Badanie Aktywności Ekonomicznej Ludności (BAEL), Główny Urząd Statystyczny: <http://stat.gov.pl/informacja-o-badaniach-ankietowych/badanie-aktywnosci-ekonomicznej-ludnosci-bael/>

O NESsT

Od 20 lat NESsT pracuje na rzecz zapewnienia dostępu do godnych miejsc pracy dla osób z grup zagrożonych marginalizacją, w krajach rynków wschodzących. NESsT inwestuje kapitał filantropijny w rozwój przedsiębiorstw społecznych, generujących miejsca pracy i możliwości uzyskania dochodu dla osób z grup najuboższych, izolowanych, dyskryminowanych, nieposiadających kwalifikacji zawodowych, czy wysokiego poziomu edukacji. W procesie wyboru biznesów społecznych, które uzyskują wsparcie w rozwoju, dla NESsT mniej istotna jest forma prawna działalności (non-profit, spółdzielnia, czy for-profit), najważniejsze są zamierzenia i cele społeczne biznesu. Innymi słowy, czy rzeczywiście przedsiębiorstwo postępuje zgodnie z głoszoną misją? Czy stara się zbalansować wpływ społeczny, oddziaływanie na środowisko i rezultaty finansowe w swojej codziennej pracy tak, by efektywnie rozwiązywać najistotniejsze problemy społeczne? Tak szeroka definicja jest szczególnie przydatna w krajach rynków wschodzących, gdzie sektor jest wciąż dość mały. Pozostawia miejsce na włączenie przedsiębiorstw różnego typu, których głównym celem jest generowanie wpływu społecznego poprzez zrównoważony model biznesowy.

Po poddaniu przedsiębiorstw wielopłaszczyznowej analizie, w toku procesu “due diligence”, NESsT zaprasza firmy do portfolio organizacji. Współpraca trwa zwykle przez okres od pięciu do siedmiu lat, podczas których przedsiębiorstwa otrzymują wsparcie na wszystkich etapach rozwoju, od start-up’u do w pełni skalowalnego biznesu. W tym czasie NESsT kilkakrotnie inwestuje w przedsiębiorstwo za pomocą mechanizmów finansowania długoterminowego, a także kontaktuje przedsiębiorców z innymi inwestorami. Organizacja oferuje także indywidualne doradztwo biznesowe realizowane przez zespół NESsT oraz sieć ponad 200 mentorów, dzielących się doświadczeniem i wiedzą ekspercką. NESsT przyczynia się do wzmocnienia ekosystemu, pracując z innymi aktorami sektora, zapewniając przedsiębiorstwom narzędzia i środki niezbędne do utrzymania się i maksymalizacji wpływu społecznego.

Do dziś NESsT zainwestowała ponad 11,5 miliona USD we wsparcie finansowe i pozafinansowe na rzecz 167 przedsiębiorstw społecznych z portfolio, wpierając je średnio przez okres do czterech lat. Ponad 31 000 osób z grup marginalizowanych otrzymało zatrudnienie lub możliwość uzyskania dochodu, a jakość życia ponad 509 000 beneficjentów uległa poprawie.

