



## Jak zrobić karierę w Krakowie?

2012-10-24

**W Magistracie zainaugurowano cykl dyskusji w ramach Krakowskiego Forum NAUKA - BIZNES - MIESZKAŃCY - SAMORZĄD. Celem tej inicjatywy jest pogłębienie współpracy różnych środowisk tak, by zwiększyć atrakcyjność Krakowa jako miasta w którym warto żyć, studiować i pracować. Tematem pierwszego spotkania był „bilans kompetencji” - raport odpowiadający m.in. na pytanie jak powinny kształcić uczelnie, by zwiększyć szanse absolwentów na lokalnym rynku pracy w branży outsourcingowej.**

Do udziału w Forum władze Krakowa zaprosiły rektorów krakowskich uczelni, prezesów dużych firm, przedstawicieli izb i samorządów gospodarczych, a także przedstawicieli organizacji pozarządowych reprezentujących mieszkańców.

Tematem dzisiejszego, pierwszego spotkania był raport „Bilans kompetencji i potrzeb krakowskiego ośrodka naukowego” będący wspólnym projektem Magistratu i Komisji Rozwoju i Innowacji Rady Miasta Krakowa. Raport ten jest analizą podaży ze strony uczelni wyższych oraz popytu ze strony organizacji biznesowych w branżach BPO i IT. Bilans kompetencji dotyczy: wiedzy, umiejętności, zdolności i innych atrybutów znaczących dla pracodawców w badanych branżach. Pozwoli on m.in. na dostosowanie programów kształcenia przez uczelnie wyższe do potrzeb firm z tego sektora. Jest informacją dla osób wybierających ścieżkę kształcenia dotyczącą kompetencji, które warto rozwijać z uwagi na to, że liczą się na rynku pracy.

W ramach prac na stworzeniem „bilansu kompetencji” przeprowadzono kilkanaście pogłębionych wywiadów z przedstawicielami działów HR w badanych branżach oraz menadżerami mającymi bezpośredni kontakt z nowozatrudnionymi osobami.

Za najważniejsze kompetencje poszukiwane na rynku pracy przez firmy z branży BPO/SSC uznane zostały: uczciwość, orientacja na klienta, komunikacja ustna, troska o jakość, umiejętność współpracy oraz znajomość języka angielskiego. Najtrudniej pozyskać pracowników o wysokim poziomie: komunikacji ustnej i pisemnej, wrażliwości na różnice międzykulturowe, zaangażowania, zdolności analitycznych oraz znajomości języka włoskiego.

W przypadku firm ITO/IT najbardziej pożądane kompetencje to: znajomość języka angielskiego, uczciwość, inicjatywa, troska o jakość, zaangażowanie oraz innowacyjność. Najtrudniej jest pozyskać osoby z następującymi kompetencjami: inicjatywa, innowacyjność, umiejętność testowania oprogramowania, zaangażowanie, znajomość algorytmów i struktury danych oraz wrażliwość międzykulturowa.

Wyniki badań wskazują, że perspektywy rozwoju zatrudnienia są bardzo dobre i stabilne. W najbliższych 5 latach wszystkie firmy działające w branży outsourcingu prognozują wzrost zatrudnienia.

W przypadku sektora BPO/SSC wzrastać będzie zapotrzebowanie na takie kompetencje jak: innowacyjność, umiejętność wywierania wpływu na innych, znajomość podstaw ekonomii, umiejętność radzenia sobie ze stresem oraz inicjatywa.

Dla firm z sektora ITO/IT „kompetencje przyszłości” to: inicjatywa, innowacyjność, sprawna komunikacja pisemna i ustna, orientacja na cele, umiejętność organizowania własnej pracy,



współpraca, zaangażowanie, wrażliwość międzykulturowa, znajomość języka angielskiego, łatwość uczenia się i adaptacji, umiejętność radzenia sobie ze stresem, zdolności analityczne oraz uczciwość.

W obu branżach kompetencją, na którą najbardziej wrastać będzie zapotrzebowanie, jest innowacyjność.

Powyższe wyniki oznaczają, że kompetencje twarde (np. języki programowania, obsługa programów biurowych) są uznawane przez firmy za istotne, ale nie ma problemów z pozyskaniem ich na krakowskim rynku. Z kolei wysoko rozwinięte kompetencje miękkie odróżniają pracowników dobrych od wyśmienitych, a takich właśnie międzynarodowe firmy cenią sobie najbardziej.

Oczekiwania firm określone w pierwszej części raportu zostały przełożone na język efektów kształcenia. Zweryfikowano na ile pożądane efekty są rzeczywiście uzyskiwane, gdzie tkwią największe problemy w ich osiągnięciu oraz w jaki sposób uczelnie i firmy mogą ze sobą konstruktywnie współpracować.

Przedstawiciele świata biznesu określili także najbardziej oczekiwane efektami nauczania: umiejętność komunikacji werbalnej i pisemnej, umiejętność współpracy i wykazywania zaangażowania, zdolność szybkiego uczenia się, obsługa podstawowych pakietów biurowych oraz zdolności analityczne. Pożądana jest również efektywność w zakresie nauczania języka angielskiego. Oczekiwania te bardzo często rozmiągają się z oceną sytuacji przez firmy. Zmiana przedstawionego stanu rzeczy wymaga od uczelni i biznesu podjęcia współpracy, która umożliwi modyfikację metod nauczania i pozwoli studentom uczyć się na bazie doświadczenia. Należy zwiększyć wykorzystanie aktywnych metod nauczania: pracy grupowej i projektowej, gier symulacyjnych, studiów przypadków, „żywych” studiów przypadku, praktyk, przeprowadzania prezentacji i pisanie raportów.

Przedstawiciele firm BPO/SSC i ITO/IT wskazują na szereg kompetencji posiadanych przez studentów i absolwentów krakowskich uczelni. Pośród nich znalazły się m.in.: wysoki poziom wiedzy, dobre wykształcenie techniczne w przypadku inżynierów, duża otwartość i łatwość nawiązywania kontaktów pomocna w kontakcie z klientami, sprawna organizacja pracy i umiejętność planowania zadań, duża elastyczność wyrażająca się m.in. w łatwym zaadaptowaniu do zmian obowiązków i godzin pracy, wysoka motywacja do pracy, kreatywność, duże umiejętności językowe u osób, które ukończyły kierunki filologiczne.

Menadżerowie docenili ponadto doświadczenia międzykulturowe studentów. Kształtują one pożądane nawyki związane z rozumieniem różnic kulturowych i sprzyjają właściwym zachowaniom w różnych kontekstach kulturowych nieodłącznie związanych z pracą w omawianych branżach.

Ważna dla przedstawicieli firm jest również gotowość do nabywania wiedzy i umiejętności. Gotowość ta cechuje zwłaszcza absolwentów filologii oraz kierunków humanistycznych i społecznych, dla których dziedzina finansów jest nowa. Dużą rolę może odegrać wzmocnienie roli organizacji studenckich oraz nacisk na współpracę międzynarodową w zakresie wymiany studenckiej.



Przedstawiciele uczelni sygnalizują, że doświadczają niskiej otwartości świata biznesu na współpracę i wskazują, że kontaktów i wspólnych inicjatyw mogłoby być więcej. Te, które istnieją, są zdaniem badanych często kwestią przypadku, np. wynikają z faktu, że prowadzący posiada kontakty osobiste w danej firmie. Uczelnie oczekiwałyby od firm, że będą zgłaszały konkretne pomysły i współpracowały na bieżąco ze studentami w ich realizacji (np. konsultacje, udział w prezentacji).

Przedstawiciele świata biznesu deklarują daleko idącą gotowość do współpracy i są chętni angażować swój czas, aby wypracowywać nowe rozwiązania.

Wyniki raportu wskazują, że pozytywną rolę w dokonywaniu zmian i przezwyciężaniu barier we współpracy na linii biznes - uczelnie mogą pełnić władze publiczne poprzez utworzenie platformy ułatwiającej nawiązywanie i rozwój współpracy oraz poprzez działania wspierające zarówno uczelnie, jak i firmy.

Odpowiedzią na to jest powołanie przez władze Krakowa platformy takiej współpracy tj. Krakowskiego Forum pn. „NAUKA - BIZNES - MIESZKAŃCY - SAMORZĄD”.

Drugie spotkanie w ramach Forum dotyczyć będzie zagadnień związanych z komunikacją i transportem w Krakowie. Grudniowe, ostatnie w tym roku spotkanie poświęcone będzie Studium Uwarunkowań i Kierunków Zagospodarowania Przestrzennego Miasta oraz projektowi „Kraków - Nowa Huta Przyszłości”. W przyszłym roku spotkania będą kontynuowane cyklicznie.