

Podnikové služby jsou šancí pro zkušené i absolventy

Česká republika je jednou z nejpobulárnějších světových lokalit pro investory, kteří plánují zřídít a rozvíjet své centrum sdílených podnikových služeb. Potvrdila to i nedávno zveřejněná globální zpráva o outsourcingu pro rok 2016 Tholons 2016 Top 100 outsourcingových destinací. I to je důvod, proč tento segment zažívá nebývalý růst a do roku 2020 by měl nabídnout až 35 000 nových pracovních míst. Je vůbec v ČR dostatek lidí? A jak firmy z tohoto segmentu hledají zaměstnance? Zeptali jsme se Jonathana Appletona, ředitele asociace ABSL.

Co si představit pod sdílenými podnikovými službami? Co takové organizace dělají a čím se zabývají jejich zaměstnanci?

Pod pojmem sdílené podnikové služby si mnozí představí jen velký open space plný telefonistů, kteří prodávají finanční služby nebo poskytují telefonickou podporu. Realita je však zcela odlišná. Z českých center se pro zákazníky po celém světě poskytují služby v oblastech podnikových procesů, jako jsou finance, personalistika, IT, komunikace, marketing, podpora zákazníků či vývoj a výzkum. Jde o kvalifikovanou práci, při níž jsou důležité jak expertní znalosti, tak i dobrá jazyková vybavenost.

Kde je největší šance na získání práce v podnikových službách?

Protože náš obor aktuálně dynamicky roste, vytváří zhruba 10 000 nových pracovních míst ročně. Asi polovina pozic je vytvořených v Praze, třetina v Brně a Ostravě a my se nyní snažíme, aby některé z nových investic přišly i do dalších krajských měst, jako je Plzeň, Pardubice a Olomouc. Předpokládáme, že v těchto městech vznikne až 5000 pracovních pozic během následujících 5 let. Většina nově vzniklých rolí jsou IT pozice, ty představují asi polovinu všech nových pracovních míst ročně. Vznikají však i pozice v oblasti finančních, HR či marketingových služeb.

Jaká je struktura zaměstnanců v tomto segmentu?

Šanci získat v tomto segmentu dobrou práci mají jak zkušení pracovníci, tak i čerství absolventi. Dle našich statistik má až 73% zaměstnanců center podnikových



služeb vysokoškolské vzdělání a průměrný věk je pod 30 let. Hodně lidí v centru podnikových služeb startuje svou kariéru. Pro všechny však platí jedno společné pravidlo – musí umět cizí jazyky.

A jak hodnotíte jazykovou výbavu českých uchazečů o zaměstnání?

Z našeho nedávného šetření vyplynulo, že nedostatek požadovaných jazykových dovedností

u uchazečů představuje problém pro 43% firem z našeho segmentu. Angličtina se dnes považuje za základ, zaměstnanci však často potřebují hovořit i jinými evropskými jazyky. Aktuálně je hodně nedostatkovým zbožím profesionál hovořící německy či některým ze skandinávských jazyků. Samozřejmě to neplatí plošně – jsou centra, kde je důležitější technická odbornost či manažerské schopnosti než znalost jazyků.

Hodně se diskutuje kvalita vzdělání. Jak jsou připraveni na praxi absolventi vysokých škol?

Bohužel musím dát za pravdu spíše těm kritickým hlasům. Náš segment vnímá, že české školy nejenže nedokážou připravit absolventy na profesní život, ale zároveň neposkytují dostatečnou výuku technologií a cizích jazyků. Aby si Česká republika dokázala udržet své vedoucí postavení v sektoru globálního outsourcingu, potřebuje lépe sladit potřeby zaměstnavatelů se vzdělávacími programy středních a vysokých škol. Centra dnes musí nové zaměstnance, kteří se zhruba ze 70% rekrutují z absolventů škol, nejprve dozdělat a zaškolit. Znamená to, že musí investovat značné množství času – průměrně 3-6 měsíců – a úsilí, aby kompenzovaly mezery v jejich znalostech a schopnostech. Na zaučení nového zaměstnance jsou pak vynakládány vysoké náklady, které se počítají v řádech statisíců korun. Snažíme se proto nyní navázat konstruktivní diskusí se školami, nabídnout jim podporu v podobě lektorů, stáží, ale i návrhů na úpravu studijních plánů a materiálů.

Jaké jsou konkrétně podle vás silnější a slabší stránky zdejším kandidátů?

V jakékoliv oblasti podnikání patří ke klíčovým dovednostem profesionální myšlení a schopnost fungovat v rychle se měnícím prostředí trhu. U mezinárodních firem to platí dvojnásob. Česká centra podnikových služeb rychle rostou a díky dobré kvalitě práce mají na světě výbornou pověst. Proto by i nováčci měli být připra-

veni na práci v dynamickém týmu, měli by mít vyvinuté měkké dovednosti a mít organizační a manažerské schopnosti.

Firmy v poslední době pláčou, že je na trhu málo volných lidí. Nenarazí růst segmentu na limit v oblasti nedostatku kvalitních zaměstnanců?

Ano, je to, jak říkáte, nedostatek kvalitních zaměstnanců může samozřejmě růst ohrozit. Firmy se nyní tento problém snaží obcházet zaměstnáváním cizinců, a to nejen ze zemí EU. V současnosti jsou však proces imigrace a doba potřebná k získání pracovních povolení a povolení k dlouhodobému pobytu výrazně delší, než by podnikový sektor potřeboval. Výsledkem toho je, že Česká republika přichází o obchodní příležitosti v odhadovaném rozsahu 10 až 15 milionů dolarů ročně. Myslím, že česká vláda by měla začít úžeji spolupracovat s představiteli segmentu a celý proces nábory zahraničních talentů zjednodu-

šit. Námětů na zlepšení situace v této oblasti máme hned několik. Například bychom uvítali zrychlení registrace na ministerstvu vnitra po příjezdu kandidátů do České republiky a omezení pravidla 30 dní, po nichž je pozice otevřena pro zahraniční nábor. Samozřejmě v případech, kdy je jasné, že je zde nulová nebo velmi omezená možnost získat české kandidáty. Důležité však je i zjednodušení požadavku na potvrzení o ubytování a akceptace dočasných řešení, jako například hotelů, neboť na úplném počátku procesu je pro kandidáty i zaměstnavatele velmi komplikované sjednat dlouhodobou nájemní smlouvu. A ve vřetě podobných nápadů bychom mohli pokračovat dále.

Proč by měli mít lidé zájem jít pracovat do segmentu sdílených podnikových služeb?

Zaměstnanci českých center často hodnotí na své práci to, že jim nabízí velký profesní rozvoj a je kreativní. Vyhovuje jim, že jsou součástí

mezinárodního týmu a mají rádi dynamiku, kterou takové, často multikulturní, prostředí vytváří. Velkou výhodou oboru je i to, že rutinní činnosti za zaměstnance dělají moderní technologie, jako je automatizace podnikových procesů pomocí komplexních algoritmů („robotů“). Zaměstnanci se tedy mohou věnovat kreativnějším úkolům. Za svou práci jsou také nadstandardně honorováni – pokud znají „nedostatkové“ cizí jazyky, vydělají si i o 15% více než kolegové, kteří hovoří jen anglicky. I v oblasti nefinančních benefitů se zaměstnavatelé v segmentu snaží být kreativní. Kromě čím dál populárnějších zkrácených úvazků a možnosti alespoň částečné home office nabízejí i nejnovější vzdělávací programy, příspěvky na sportovní či kulturní aktivity a jeden z našich členů poskytuje například i poukázky na pivo, což je mladou generací velmi pozitivně přijímáno. ■

David Zajíc

Jonathan Appleton, BSc., M.A., FCIPD

výkonný ředitel asociace ABSL, která sdružuje společnosti z oblasti sdílených podnikových služeb

Vystudoval Manchester University a je autorizovaným členem Institutu pro personalistiku a rozvoj CIPD ve Velké Británii. Jonathan působil 12 let v PwC v České republice a v regionu CEE (střední a východní Evropa), kde jako ředitel vzdělávání radil mezinárodním investořům ve strategiích, jak založit a rozvíjet činnost v České republice. Jonathan je ženatý, má dvě děti a ve volném čase se věnuje chalupě a své rodině.