

A HAZAI SSC SZEKTOR HUMÁN ERŐFORRÁS KÉRDÉSEI

HR QUESTIONS OF THE HUNGARIAN SSC SECTOR

JUHÁSZ KRISZTINA főiskolai tanár

Edutus Főiskola

ABSTRACT

The SSC market is one of the fastest developing sectors of the Hungarian economy: more than 40 000 people work in 90 centers and more than 4000 new jobs are expected in the following years. The Hungarian SSC sector reached a stage of development where the activities are more and more complex and the value added is higher. The analysis of job offers in the Hungarian SSC sector has revealed that, mainly in the finance and IT fields, the demand for well-educated workforce is very high. Another critical factor on the SSC labour market is the availability of personal soft skills: the ideal employee is motivated, open, a team player, proactive and has good communication skills. To find the best workforce is challenging not only for the companies, but offers also possibilities and difficulties for the education. The article, based on the example of the Edutus College SSC training, shows that there are several possibilities in the collaboration between SSCs and the education system to develop the soft skills of the students and prepare them for the challenges of the SSC labour market.

1. Bevezetés

Az SSC (Shared Service Center) hazánk gazdaságának egyik legnagyobb és legdinamikusabban bővülő ágazata. A szektor átlagosan évi kétezer új munkahelyet teremt, a fizetés messze átlagon felüli, a hazánkba telepített SSC központokban végzett munka hozzáadott értéke növekszik. A cégek többsége további bővítést tervez Magyarországon, elsősorban Budapesten, de más vidéki városok is (Debrecen, Szeged, Székesfehérvár) felkerülnek az SSC-k hazai térképére.

Abban, hogy hazánk jó nemzetközi pozícióját meg tudjuk őrizni és e pozitív tendenciákat hosszútávon is fenn tudjuk tartani, a munkaerőnek kiemelkedően fontos szerepe van. A cikk éppen ezt, vagyis az SSC szektor munkaerőpiaci kérdéseit taglalja. Milyen elvárásokat támaszt a szektor a munkaerővel szemben? Ezekre hogyan tudja a felsőoktatás felkészíteni a (leendő) munkavállalókat? A feltett kérdések megválaszolásához a cikk először külföldi statisztikák alapján elhelyezi Magyarországot a nemzetközi SSC szektorban, áttekintve, hogy milyen lokalizációs előnyeink esetleg hátrányaink vannak a versenytársainkhoz képest? A második részben a hazai SSC szektor munkaerőpiaci elemzése következik: primer adatgyűjtésre építve bemutatásra kerül, hogy melyek pillanatnyilag a leggyakrabban meghirdetett SSC pozíciók, valamint elemzem, hogy melyek azok a készségek, képességek, melyek elengedhetetlenül szük-

ségesek a szektorban való sikeres munkavégzéshez. Végezetül a harmadik részében pedig arra kívánok választ adni, hogy az oktatás (az Edutus Főiskola SSC képzésének tapasztalata alapján) hogyan tud e készségek fejlesztéséhez hozzájárulni.

2. Az SSC szektor nemzetközi és magyarországi tendenciái

Az angoltól átvett rövidítés, az „SSC” mára nemcsak szűkebb szakmai körökben ismert (vagy legalábbis gyakran emlegetett) kifejezés. Noha magyar fordításban többféle fordítás is használatos a Shared Service Center kifejezésre („Osztott szolgáltató központ”, „Üzleti szolgáltató központ”, „Nemzetközi szolgáltató központ”), mégis talán leginkább SSC-ket, illetve SSC szektort említünk akkor, amikor hazánk egyik legdinamikusabban fejlődő ágazatáról, tevékenységéről beszélünk. De nevezzük bár-hogyan, az bizonyos, hogy a lényeg a feladatok (a szolgáltatások) nemzetközi szintű „megosztásában”, illetve világszerte néhány központba való telepítésében van. Ahogyan azt a sok Shared Service Center definíció egyike megfogalmazza: Az SSC „Olyan szervezeti forma, amelynek az a célkitűzése, hogy meghatározott vállalati szolgáltatásokat – amelyeket a legkülönbözőbb vállalati területek vesznek igénybe – központi szervezeti egységekben, az ún. *belső szolgáltató központokban* egyesítse” (Maricinak 2014 alapján Bodnár és Vida, 2006:277).

Az SSC központok létrejöttének és gyors sikerének oka, hogy a '70-es évek vezérszavának számító „koncentráció” előnyeit (méretgazdaságosságból eredő költségmegtakarítás) a '80-as években előtérbe kerülő „decentralizáció” pozitív hatásaival (rugalmasság, a helyi igényekhez való magasabb szintű alkalmazkodás) képes ötvözni. Vagyis bizonyos vállalati funkciókat koncentrálnak lehetővé válik a költségek csökkentése mellett a folyamatok standardizálásának, a nagyfokú specializációnak és az alkalmazott csúcstechnológiának köszönhetően a vevői igényekhez való nagyfokú, rugalmas alkalmazkodás is. Mindez kombinálva az egység független működéséből, az egyedi teljesítménymérésből, az üzleti partneri viszonyon alapuló megközelítésből származó versenyelőnyökkel a modell sikerét és gyors elterjedését eredményezte. Elsőként, a '80-as évek második felében amerikai cégek (IBM, GE, Johnson and Johnson) ismerték fel a módszerben rejlő lehetőségeket (több millió dolláros költségcsökkentés), majd a '90-es évektől európai cégek is követték e példát. Idővel az SSC-k működtetése jól bevált gyakorlattá vált: „mára a világ legnagyobb 2000 vállalatának 80%-a alkalmazza az osztott szolgáltatás modellt a háttértevékenységei támogatásához” (Marciniak 2014:42). A modellt már nemcsak a versenyszférában, hanem államigazgatásban, nonprofit szervezetknél is használják.

A pénzügy és számvitel volt az a terület, amelynek tevékenységeit szolgáltató központokba kezdték szervezni. Ez továbbra is az SSC-kben megtalálható egyik leggyakoribb terület, de kibővült pl. az emberi erőforrás gazdálkodáshoz kötődő (HR), valamint az információs technológiához, az ellátási lánchoz, beszerzéshez, logisztikához köthető feladatkörökkel. Közös ezekben a tevékenységekben, hogy megfelelően nagy volumenben zajlanak, földrajzilag függetlenek és standardizálhatók, így kiszervezhetők. A technológia fejlődése pedig lehetővé tette, hogy egyre inkább magasabb hozzáadott értéket előállító tevékenységek is kihelyezhetővé váljanak.

Az SSC központokban elvégzett feladatok a *hozzáadott érték* alapján az alábbi csoportokba sorolhatók (Bögel, 2009 felhasználásával Maricinak 2014 alapján):

1. Egyszerű back-office jellegű tevékenységek (pl. adatbevitel- és feldolgozás, tranzakció kezelés);
2. Ügyfélkapcsolatok kezelése (pl. telefonos ügyfélszolgálat);
3. Vállalati alapfunkcióhoz kötődő tevékenységek (lásd fent említettek, ú. m. pénzügy, HR, IT, Beszerzés);
4. Szakértői tevékenységek (pl.: portfólió-elemzés, hitelképesség értékelés);
5. Kutatás, fejlesztés, innováció (pl.: design, tesztelés, technológiai fejlesztés).

A szektor nemzetközi tendenciáit elemző felmérések (Deloitte 2013 és 2015) alapján egyértelműen kirajzolódik, hogy egyrészt bővül az SSC központokba kihelyezett funkciók száma (pl. a fent említettekén túl megjelenik az adó, ingatlan és létesítménygazdálkodás, jog, a K + F és a mérnöki tevékenység is), másrészt egyre inkább jellemző tendencia lesz az is, hogy az SSC központok elvesztik monofunkciós jellegüket. Növekvő arányban jelennek meg a 3 vagy akár annál is több funkciót ellátó központok. Vagyis a nemzetközi *tendencia alapján a szolgáltató-központok egyre komplexebb és magasabb hozzáadott értéket jelentő tevékenységeket látnak el.*

A fent említett folyamatok hatással vannak a szektor földrajzára is: változik a telepítő tényezők fontossága, illetve ezzel párhuzamosan átalakul azon országok és városok köre, ahol SSC központok működnek. A Deloitte legutóbbi (2015) felmérése szerint elsődleges telepítő tényezővé immár a meglévő központ közelsége vált. Ez az agglomerációs hatás még inkább felértékeli a munkaerőhöz való hozzáférés kérdésének jelentőségét, hiszen a szűk területen nagy számban megjelenő SSC munkaerő-utánpótlásának mennyiségi és minőségi biztosítása regionálisan komoly kihívást jelenthet a munkaerőpiac számára. A munkaerő tehát kulcsfontosságú tényező az SSC szektorban a telepítési döntésekben: a munkaerő-piaci jellemzők meghatározzák az adott országba telepített SSC-k típusát is. Egy 2011-es felmérés ez alapján az országokat a következő csoportokba sorolta:

1. *Specializált SSC-k*

- Magasan képzett munkaerőhöz való hozzáférés biztosított. Fontos, hogy kulturálisan kompatibilis az anyaországgal

Pl.: Balti országok, Németország, USA, Nagy-Britannia, Mexikó, Costa Rica.

2. *Mennyiség vezérelt „Volume driven” SCC-k*

- Nagymennyiségű jól képzett munkaerő áll rendelkezésre;
- Fontos telepítési szempont az alacsony költség, jó infrastruktúra, alacsony tréning költség;

Pl.: India, Kína.

3. *Fejlődő piacok*

- Az idetelepített SSC központoknál legfontosabb szempont a költségcsökkentés elérése

Pl. Bulgária, Dél-Afrikai Köztársaság, Kolumbia, Indonézia.

Ahogy a fenti csoportosításból is kiderül: a nemzetközi versenyhelyzet igen erős a beruházások megszerzéséért. Világos, hogy hazánkban a „specializált SSC-k” a magasan képzett munkaerőre telepített funkciók megszerzése kell, hogy prioritást élvez-

zen. Itt a legnagyobb ugyanis a hozzáadott érték, ezek a beruházások válhatnak ki nagyobb gazdaságfejlesztő hatást. A költségcsökkentésre építő SSC központok szerepét tovább nehezíti ráadásul a szolgáltató szektort is elérő automatizáció és robotizáció. Átlagosan egy szoftver robot költsége mindössze egy kihelyezett munkavállaló költségének harmadát teszi ki (A. T. Kearney 2016), így az *olcsó munkaerőre, mint versenyelőnyre alapozott fejlesztés e szektorban is zsákutcának tűnik.*

Hazánkban az első SSC-k a kilencvenes évek második felében jelentek meg. Jelenleg Magyarországon mintegy 90 SSC központ található, ahol mintegy 40 ezer fő dolgozik. Ezzel az SSC szektor az állam után a legnagyobb foglalkoztatónak számít hazánkban. Az SSC-k legfontosabb telephelye továbbra is Budapest, de a főváros ingatlan- és munkaerőpiaci telítettségének következtében egyre több cég választ vidéki telephelyet (pl. az IBM Székesfehérváron, a Flowserve Debrecenben, a BP Szegeden hoz létre új központokat).

A HOA (Hungarian Service and Outsourcing Association) minden évben publikálja a hazai SSC szektorról készített felmérésének eredményét. Legutóbbi felmérésük (HOA 2016) alapján a szektor legfontosabb jellemzőit az alábbiakban összefoglalom:

1. A növekedés fő hajtóerejét egyértelműen az értéktermelési láncon való előrelépés jelenti (45%), messze meghaladva a szolgáltatási portfólió (29%) vagy a csoportok számának bővüléséből eredő (26%) növekedést.
2. A cégek magyarországi telephelyválasztásában a legfontosabb szempont egyértelműen a munkaerőhöz, illetve a „skillekhez” való hozzáférés (89%), messze megelőzve a költség szint (71%) és a földrajzi közelség (45%) fontosságát.
3. 2016-ra a hazai SSC-k szolgáltatási portfóliójában első helyen az IT szerepel (41%), majd a Pénzügy és kontrolling (21%) valamint az Ügyfélszolgálatos tevékenységek (12%) következnek. Ezekhez képest arányait tekintve kevésbé jelentősek az Üzleti folyamatokat támogató szolgáltatások (6%), valamint a HR (4%), a Logisztika (2%) vagy a Treasury (1%).
4. A szektor nyelve egyértelműen az angol, de felértékelődik a kisebb, „egzotikusabb” nyelvek ismerete (pl.: cseh, svéd, dán, szlovák, finn).

Noha az egyes évek jelentéseinek eredményei nem összehasonlíthatók egymással (ui. jelentősen nőtt a felmérésben résztvevő vállalatok és az általuk foglalkoztatottak száma), azonban mégis kirajzolódik a tendencia, miszerint a magyar SSC szektor egy érettebb korszakba lépett, ahol a korábban meghatározó pénzügyi és ügyfélszolgálatos területek új, magasabb hozzáadott értéket előállító tevékenységekkel gazdagodnak, és bővül a „kiszolgált” nyelvterületek köre is. Mindez a változás egyértelművé teszi, hogy a képzett, nyelveket beszélő, megfelelő skillekkel rendelkező munkaerő az egész szektor növekedésének, jövőjének kulcsa. Nem véletlen, hogy a megkérdezett vállalatok számára a legnagyobb félelmet éppen a munkaerőhöz, illetve a megfelelő képességekhez való hozzáférés jelenti.

Fentiekre való tekintettel létkérdés, hogy hazánk építhet-e a munkaerőre, mint lokalizációs előnyre a versenytárs országokkal szemben. E kérdést az A. T. Kearney által kidolgozott GSLI (Global Service Location) Index alapján elemzem. A kiadvány 2004 óta hasonlítja össze az egyes országokat aszerint, hogy a nemzetközi szolgáltató szektor számára azok mennyire tekinthetők vonzó telephelynek. Az index 3 szempont alapján ítéli meg a szolgáltató szektor környezetét: Pénzügyi vonzerő, Munkaerő képzettsége és ahhoz való hozzáférés, valamint az Üzleti környezet minősége. Az elemzésbe vont országok köre 2004

óta jelentősen nőtt (25 országról 2016-ra 55-re), ugyanakkor 2007 óta változatlan az élmezőny: az USA, Kína és India számítanak a legjobb lokációknak. Magyarország, mint szolgáltató szektor telephely megítélése 2004 és 2009 között jelentősen romlott, a 11.-ről a 37. helyre csúszott vissza. 2011-től sikerült jobb helyzetbe kerülnie, azóta stabilan tartja a 30. körüli pozíciót. Sajnálatos tény ugyanakkor, hogy a válság utáni években a régióon belül, mint lokáció egyre hátrébb szorul, a 2016-os adatok alapján már nemcsak a szektorban elsődleges térségbeli versenytársnak számító Lengyelország előzi meg hazánkat, hanem Oroszország, Lengyelország, Románia, Csehország és még Ukrajna is. Talán ennél is nagyobb figyelmet érdemel az a tény, hogy hazánk pozíciója a munkaerő képzettsége alapján 2011 óta folyamatosan romlik. Valamennyi, korábban említett versenytársunk 2016-ban a munkaerő szempontjából is jobb megítélést kapott, mint Magyarország.

Mindezek tükrében kulcskérdés megismernünk az SSC szektor hazai munkaerőpiaci trendjeit, illetve elvárásait, és ezekre építve a képzést olyan formában (át)alakítani, hogy a végzett hallgatók megfelelően felkészülten képesek legyenek az elvárásoknak megfelelni. Ennek hiányában ugyanis hazánk pillanatnyilag legdinamikusabban bővülő szektorának a jövője bizonytalanra válhat.

3. A magyarországi SSC szektor munkaerőpiaci trendjeinek elemzése

A fenti elemzésekből levonható egyik legfontosabb következtetés, hogy *a magyar SSC szektor (a nemzetközi tendenciákhoz hasonlóan) egy „érés folyamatán” megy keresztül, a központok idővel egyre komplexebb feladatokat látnak el, nő a hozzáadott érték, ezáltal a képzett munkaerő fontossága felértékelődik.* Ez a minőségi elmozdulás feltételezhetően megjelenik a munkaerőpiacon is, egyre komolyabb elvárásokat állítva a munkavállalók felé. A továbbiakban ezeket a munkaerőpiaci tendenciákat igyekszem részletesebben is elemezni. Kutatásomban arra keresem a választ, hogy jelenleg milyen területen, milyen nyitott pozíciókat kínálnak az SSC szektorban? E munkakörök az SSC-k melyik „érettségi fázisához” sorolhatók? A szakami elvárásokon kívül milyen képességekkel, készségekkel kell rendelkezni a munkavállalóknak?

Az említett kérdések megválaszolásához 3 forrást vettem alapul.

1. Az SSC Heroes, az első magyar SSC közösség honlapján megjelentett álláshirdetéseket. A szervezet több mint 80 hazai SSC-vel áll kapcsolatban, az oldalukon mintegy 100 állásajánlat található.¹
2. A Trenkwalder munkaerő-közvetítő cég honlapján, az SSC szektorhoz kötődő mintegy 80 álláshirdetés.²

Noha e két forrásból fellelhető információk természetesen nem fedik le az egész SSC szektor munkaerőpiaci igényét, mégis alkalmas lehet arra, hogy a meghirdetett nyitott pozíciókat, azok jellegét értékeljem.³

¹ <http://sscheroes.com/jobsearch>

² <https://hu.trenkwalder.com/allaskeresoknek/allasajanlatok>

³ A két forrás kiválasztásának oka: az SSC Heroes a haza SSC-ét tömörítő közösség, mely kapcsolatban áll a legfontosabb hazai SSC-vel. A Trenkwalder pedig tapasztalata, mérete, piaci pozíciója alapján került a források közé.

3. A HVG Állásbörze mintegy 130 céget érintő kérdőíves megkérdezésének eredményei,⁴ melyek hozzásegítettek ahhoz, hogy megértsük, milyen „Soft skillek” tekintetében milyen elvárásokat fogalmaz meg az SSC szektor a pályakezdő munkavállalókkal szemben. A felmérés 124 cég választ tükrözi. A feltett kérdés: „Milyen az ideális munkatárs az Önök számára? Nevezze meg a pályakezdő jelöltek esetében leginkább preferált 5 kulcsfontosságú személyiségjegyet/elvárást!”

Elemzésünket kezdjük az SSC szektor pillanatnyi álláslehetőségeivel! A meghirdetett pozíciók összesítését az *1. táblázat* tartalmazza. A „szint” az elvégzett feladat komplexitására utal, amit a pozícióhoz tartozó részletes leírások alapján határoztam meg. A besorolásnál szempont volt az elvárt végzettség (Középfokú/BSC/MSc) és munkatapasztalat (0/1–2 év/3–5 év vagy afölött), a feladatkör komplexitása (betanítható, rutin munka/elemzés) vezető beosztásról van szó vagy nem. Ezek alapján minden meghirdetett pozícióhoz rendeltem egy számot. Az 1-es jelenti a legegyszerűbb, a 3-as a legkomplexebb feladatokat. A táblázat az adott tevékenységhez sorolt pozíciók átlagos értékét tartalmazza.

Az *1. táblázat* megerősíti a korábban megfogalmazottakat és jól tükrözi, hogy pillanatnyilag a pozíciók számát tekintve a Pénzügy, az Ügyfélszolgálat, illetve az IT emelkedik ki. Ugyanakkor míg az Ügyfélszolgálaton az elvárások és a feladatok komplexitása alapján egyszerűbb feladatok végzéséről beszélhetünk, addig a Pénzügy és az IT területen már találunk kifejezetten komplex feladatokat is. Vagyis megjelennek már azok a munkakörök, amik magas szintű szakmai ismereteket, több éves szakmai gyakorlatot várnak el, ahol az elvégzett feladat hozzáadott értéke jóval magasabb (pl. pénzügyi elemzések készítése, riportálások). A szektor egyértelműen egy érettebb fázisba lép hazánkban, jelentős mértékben telepítenek hazánkba magas hozzáadott értéket előállító feladatokat a cégek. Ugyanakkor (legnagyobb arányban az ügyfélszolgálat területén) még továbbra is kínál lehetőséget a szektor kevés tapasztalattal vagy kevésbé mély szakmai tudással rendelkezők számára is.

1. táblázat: Meghirdetett pozíciók az SSC szektorban, Magyarországon

Table 1.: Job offers in the SCC sectors in Hungary

	Összesen	Pénzügy	Logisztika	Értékesítés	Ügyfélszolgálat	BA	HR	IT
SSC Heroes								
Szám	98	39	2	3	27	4	3	20
Szint	1,6	1,8	3	1	1,1	1,4	3	2
Trenkwalder								
Szám	76	10	–	–	59	3	1	3
Szint	1,2	1,6	–	–	1,1	1,3	2	2,3

(Az SSC Heroes és a Trenkwalder állás hirdetései alapján, saját szerkesztés)

⁴ A kérdőívek eredményeit a Frissdiplomás bocsátotta rendelkezésemre, melyért ezúton is szeretnék köszönetemet kifejezni (frissdiplomas.hu).

A továbbiakban tekintsük át, hogy a szakmai ismereteken túl milyen elvárásaik vannak a cégeknek a pályakezdő munkavállalókkal szemben! Szinte minden egyes, SSC szektorban tevékeny szakember megerősíti, hogy a szakmai ismeretek az alkalmasságnak csak egy szeletét jelentik, a szektorban az egyéb képességeknek, készségeknek legalább annyira fontos szerep jut a sikeres munkavégzésben. E kérdéskör vizsgálata már csak azért is rendkívül fontos, mert a hazai felsőoktatásnak talán éppen ez a legnagyobb hiányossága: képes ugyan szakmai ismeretek közvetítésére, de a „soft skilllek” fejlesztésére kevés figyelem jut. Ezek hiányában azonban az SSC szektorban sikeres munkavégzésről, előmenetelről nem beszélhetünk. A munkaerővel támasztott elvárásokat az *1. ábra* összegzi. Ennek legfontosabb üzenete, hogy a szektor alapvetően *motivált* munkavállalókat szeretne, akik képesek *csapatban dolgozni, proaktívak, lojálisak és elhivatottak*, alkalmasak *önálló* munkavégzésre, *nyitottak, készek ismereteiket bővíteni*. Mindezek mellett természetesen az ideális munkavállaló beszél idegen nyelveket (angolt mindenképpen, emellett legalább egy, de még jobb ha több nyelven is jól tud). Kérdés, hogy ezek a készségek a felsőoktatásban hogyan fejleszthetők? Hogyan tudjuk a végzős hallgatóinkat felkészíteni ezekre az elvárásokra?

1. ábra: Milyen az ideális munkavállaló az SSC szektorban?

Figure 1.: How is the ideal employee in the SSC sector?



A Frissdiplomás adatai alapján saját szerkesztés

4. SSC képzés a gyakorlatban – AZ Edutus Főiskola SSC képzésének tapasztalatai

Ahogy fent leírták igazolták, *a szektor jövője szempontjából a képzett munkaerő tartós biztosítására, az oktatásra nagyon nagy figyelmet kell fordítani, hiszen e nélkül kérdéses az ágazat további növekedése.*

A továbbiakban egy konkrét példán, az Edutus Főiskola SSC képzésén keresztül azt mutatom be, hogyan lehet képes az oktatás reagálni e munkaerő-piaci elvárásokra. A Főiskola 2016 februárjában indította el BA képzésben az SSC specializációt. Ennek

keretében a hallgatók 3 féléven keresztül, 6 tárgy keretében tanulnak kifejezetten az SSC szektorban hasznosítható ismereteket, készségeket. Ezt követően 2016 szeptemberétől kezdődött az SSC specialista szakirányú (másoddiplomás) továbbképzés, két félév alatt 240 órában. Az első csoport 2017 őszén fog záróvizsgázni.

A program kidolgozásakor az volt a fő célunk, hogy a képzés a lehető leginkább alkalmazkodjon a munkaerő-piaci elvárásokhoz, olyan ismeretek és készségek elsajátítását tegye lehetővé, melyre a cégeknek a leginkább szükségük van. Ennek érdekében mind a tantárgyak kijelölésében, mind pedig azoknak a szakmai tartalommal való megtöltésében szorosan együttműködik a Főiskola az SSC szektor szereplőivel. Az elképzeléshez azonnal több vállalat (a teljesség igénye nélkül: British Telekom, Tata Consultancy Services, Viacom, Mylan), illetve szakmai fő partnerként az SSC Heroes csatlakozott. A cégek szakemberei az oktatásban is részt vesznek, a piaci szempontok megjelenítésével erősítve annak gyakorlati jellegét. Mindkét képzési forma esetében a tantárgyak három nagyobb csoportba bonthatók: A szűken vett szakmai tárgyak (pl. International business, International accounting, SSC Project work) mellett szerepel egy „IT blokk” (Data base management, ERP systems, vagy Haladó szintű Excel, Hálózati ismeretek), mely a hallgatók információs-technológiai tudását fejleszti. A hallgatók készségeinek a fejlesztése egyrészt külön tárgyak formájában is megjelenik (pl. Interkulturális kommunikáció és konfliktuskezelés), másrészt a nem szokványos oktatási módszerek és feladatok is ezt a célt hivatottak elérni.

Az SSC képzés eddigi tanulságai az alábbiakban összegezhetők:

1. A cégek hatalmas érdeklődéssel kísérik a tevékenységünket és nagy segítséget nyújtanak a képzés kialakításában és megvalósításában egyaránt. A partneri együttműködés számukra is kiemelkedő jelentőségű, ami megerősíti a fent vázolt folyamatokat: a szektor jövője a jó minőségű, képzett munkaerőhöz hozzáférés létkérdés.
2. Kritikus tényező a motiváltság kérdése. Fontos, hogy a hallgatók megtapasztalják, hová vezet és mit lehet elérni a tanulmányaikkal. Ezért is voltak hasznosak azok a „céges órák”, amikor egy-egy SSC-nél tett látogatásunk alkalmával élő környezetben, elsőkézből ismerhették meg hallgatóink a szektornak egy szeletét, nyerhettek betekintést az SSC-k világába.
3. A szakmai ismeretek oktatásánál nagyobb kihívást jelent a készségek, képességek (personal skills) kialakítása. A hallgatókba mélyen, a magyar oktatási rendszer sajátosságaira visszavezethető okok miatt túlzottan is rögzült a „hallgató hallgató” lét. Nehéz őket kimozdítani ebből az állapotból és rávenni őket arra, hogy önálló döntéseket hozzanak, képesek legyenek együttműködni, kreatívan kérdezzenek és véleményt nyilvánítsanak. Mindez időigényes, de végül is elérhető célnak bizonyult.
4. Kiemelkedően fontos, hogy már eleve az oktatásban is olyan módszereket használjunk, olyan környezetet teremtsünk, ami a lehető leginkább megközelíti a valós, munkaerőpiaci realitást. Úgy vélem, ez lehet az SSC képzés kulcsa. Ezt a célt hivatottak elérni a „nem szokványos” oktatási módszerek, feladatok, illetve helyszínek. Ezek közül néhány példát említve: állásbörzén szerzett tapasztalatok alapján csoportmunkában összeállítani az SSC szektor legfontosabb szereplőinek listáját, elemezni a tanulságot; állásinterjú szimulálása; ügyfél-kommunikáció gyakorlása valós példán keresztül; projektmunka keretében valós, céges projekteken dolgozni csoportban, részben céges munkavállalókkal közösen.

5. Mindemellett a nyelvtudás hiánya még mindig égető probléma nemcsak a szektor, hanem az egész magyar gazdaság számára. Jelen cikk keretei ennek részletesebb taglalását nem teszik lehetővé, e helyen csak utalnék a nyelvtudás hiányára, ill. annak kiemelkedő jelentőségére.

5. Összegzés

A cikk megállapította, hogy a hazai SSC szektor olyan új, érettebb korszakba lépett, ahol egyre komplexebb és egyre magasabb hozzáadott értéket teremtő tevékenységek zajlanak. Primer elemzésekkel igazolást nyert, hogy mindez a munkaerőpiacra is hatással van: fokozódik az igény a nyelveket jól beszélő munkaerő iránt, aki képes a szakterületén magas hozzáadott értéket jelentő, speciális feladatok elvégzésére is. Emellett az SSC szektor sajátos jellegéből adódón kritikus a munkaerő „soft skilljeinek” a megléte. Az ilyen munkaerő biztosítása nemcsak a cégek számára jelent egyre komolyabb kihívást, hanem a felsőoktatás számára is tartogat lehetőségeket és nehézségeket egyaránt. A cikk az Edutus Főiskola példáján keresztül azt erősíti meg, hogy van lehetőség az oktatási intézmények és az SSC szektor együttműködésére, a képzésben pedig a készségek fejlesztésére. Mindez közös célunk, hiszen a képzett munkaerő a szektor jövőjének kulcsa.

FELHASZNÁLT IRODALOM

- A. T. Kearney Global Services Location Index 2016. On the Eve of Disruption.
<https://www.atkearney.com/strategic-it/global-services-location-index>
- A. T. Kearney Global Service Location Index 2014, 2011, 2011, 2009, 2007, 2005 és 2004.
Letöltve: <https://www.atkearney.com> oldalról. 2015 december
- Bodnár és Vida (2006): Folyamatmenedzsment a gyakorlatban. Budapest: IFUA Horváth & Partners.
- Bögel (2009): Üzleti elvárások – Informatikai megoldások. Budapest, HVG Kiadó Zrt.
- Deloitte (2015): Global Shared Services Survey. Survey Result. Deloitte Consulting LLPP March 2015. <http://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/dk/Documents/finance/Deloitte-SSSurvey-Interactive.pdf> Letöltve: 2016. március
- Deloitte (2013): Global Shared Services Survey. Survey Result. Deloitte Consulting LLPP March 2013. http://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ie/Documents/Finance/CFO/us_sdt_2013GlobalSharedServicesSurveyExecutiveSummary_022613.pdf Letöltve: 2016. március.
- Frissdiplomás adatai a HVG Állásbörzén regisztrált cégekről.
- HOA SSC Survey (2013): http://www.hoa.hu/hoa_docs/?id=hoa_ssc_survey_final2_hun.pdf.
Letöltve: 2015. december.
- HOA SSC Benchmark Survey Hungary, 2016.
- Marciniak Róbert (2014): Osztott szolgáltatások – egy innovatív szervezeti forma vizsgálata – PhD-értekezés. Miskolc, 2014.
<http://sscheroes.com/jobsearch> állásajánlatai
http://hu.trenkwalder.com/_allaskeresoknek/allasajanlatok