

LAUDON GÁBOR*

Egy távolsági szolgáltató panaszai

Az ún. távolsági szolgáltató központok általában olyan IT-alapú szolgáltatásokat vállalnak át megbízóiktól, amelyekről azok úgy gondolják, hogy nem éri meg saját szervezetükön belül ellátni, mert az a fajta munkaerő, amely e tevékenység ellátásához szükséges, itthon olcsóbb, mint a fejlett országokban.

A megrendelő, aki döntően gazdaságossági szempontokból szervezi ki bizonyos tevékenységeit – a szolgáltatón kívülálló okok miatt – nagyon könnyen megszünteti a megbízást. Ez jól látszott most a válság időszakában, amikor a költségtakarékossági intézkedések között divatba jött az „insourcing”, azaz a kiszervezett tevékenységek „visszaszervezése”.

Az ügyfelek a gazdaság bármely ágazatából jöhetnek, ami azt jelenti, hogy egy új ügyfél esetén az ő tevékenységének speciális jellemzőit is el kell sajátítani. Ez az állandó alkalmazkodás folyamatos tanulást feltételez munkatársaink részéről, de bizony gyakran erre nincs elég idő, és minőségi cserékkel, esetleg csoportos leépítéssel is élni kell.

Az egész iparágra, az egész világon jellemző a magas fluktuáció. Egy korábbi statisztika szerint az ágazatban a fluktuáció „világátlagá” 25 százaléknál is magasabb volt.

Itthon ehhez egy speciális probléma társul. Egy külföldi szolgáltató központ tipikus munkavállalója általában egy érettségizett, kulturált fiatalember. Nálunk a „csak” érettségizettek körében elvétve találjuk meg a szükséges IT- és nyelvismerettel rendelkező jelölteket. Ezért elsősorban főiskolák végzősei körében keressük új munkavállalóinkat. Bár elvállalják a high-tech környezetben végzendő, a munkaerőpiacon versenyképes keresetet biztosító állást, de a munkavégzés során a főiskolán, egyetemen tanultak jórészt nem hasznosítják.

Egy jó felsőfokú intézmény – helyesen – nemcsak szakismereteket ad, hanem a hivatástudatot is kifejleszti hallgatóiban. Ezért aztán munkatársaink jelentős része, ha szakmájában talál álláslehetőséget, távozik cégünkötől.

A távolsági szolgáltatók munkatársaival szemben támasztott követelmények közül a legfontosabb természetesen a nyelvismeret, hiszen a munkatársaink az ügyfelekkel közvetlen telefonos kapcsolatban állnak, ezen kívül felhasználói szintű IT ismeretekkel, (talán még fontosabb: IT kultúrával) kell rendelkezniük, és megfelelő kommunikációs készséggel.

Munkatársainknak abszolút fegyelmezettnek kell lenniük, szoros ellenőrzés alatt állnak, a munkaközi szüneteken kívül munkaidőben nincs mozgási lehetőségük, és folytonos vagy három műszakos munkarendben dolgoznak. Ez pedig – különösen fiatal emberek számára – nagyon kemény követelmény.

Bár már a kiválasztási folyamatban igyekszünk feltárni, hogy a jelentkezőben megvannak-e az ilyen fegyelmezett munkavégzéshez szükséges kompetenciák, mégis sokan menetközben döbbennek rá, hogy nem nekik való ez a fajta munkavégzés. A pályakezdekről gyakran itt derül ki – saját maguk számára is – hogy nyolc órán keresztül egyszerűen nem képesek koncentrálni.

* Laudon Gábor HR igazgató, EMEA Távolsági Szolgáltató Zrt.

A fentiekből is látszik, hogy az átlagosnál kedvezőtlenebb, vagy mondjuk úgy, nagyobb kihívást jelent itt a HR munka. Segítene ezen, és esetleg további vonzerőt jelentene a befektetők számára, ha a munkához szükséges ismeretek megszerzését olyan felsőfokú szakiskolai képzés támogatná, amely a jelenleginél sokkal jobban figyelembe veszi a külföldre szolgáltató centrumok igényeit. (Kiemelten ide értve a nyelvi képzést.). Ennek hiányában kényszerűségből a főiskola elvégzése után felvett munkatársaink egy része eleve frusztráltan indul, korábbi tanulmányai nagy részét nem hasznosítja, más oldalról viszont a szükséges készségekkel nem feltétlenül rendelkezik.

(Az írás a szerzővel a Munkaiügyi Szemle 2010/4. számában megjelenő hosszabb interjú egyes részleteinek felhasználásával készült.)