

SSC SZEKTOR – LEHETŐSÉGEK A MUNKAERŐPIACON ÉS AZ OKTATÁSBAN

SSC SECTOR – POSSIBILITIES ON THE LABOUR MARKET AND IN THE EDUCATION

JUHÁSZ KRISZTINA főiskolai tanár
Edutus Főiskola

ABSTRACT

The article analyses the trends of the international and the Hungarian shared service (SSC) sector and its possibilities and challenges in the higher education. It was considered that 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 4 000 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. That is why the availability of the skilled labor is a key question for the future development of the sector in Hungary. Based on the Global Services Location Index (published by A. T. Kearney) the position of Hungary as a service location is getting worse since 2009 among the central and eastern European countries, also in the terms of „People skills and availability”. All that underlines the responsibility of the education: How is able to train the Hungarian education system skilled labor in the amount which is necessary for the sector? 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. The biggest challenge is to develop that kind of personal skills which are fundamental in a SSC environment.

1. Bevezetés

A nemzetközi vállalatok első szolgáltató központjai (Shared Service Center – SSC) a 90-es évek elején jelentek meg Magyarországon. Mára az SSC szektor hazánk egyik legfontosabb és legdinamikusabban fejlődő szektorává vált: mintegy 90 központban, több mint 40 ezer főt foglalkoztatnak hazánkban, a felmérések szerint további mintegy 4000 új munkahely várható. A szektor kiemelkedő bért, gyors előrelépési lehetőséget, nemzetközi karriert kínál, akár pályakezdők számára is. Az előadás e szektort mutatja be, kitérve az oktatást érintő lehetőségekre és kihívásokra. Az első rész a nemzetközi SSC szektor tendenciáit elemzi: a fogalmi lehatárolást követően az SSC piac nemzetközi jellemzőit tekinti át, hangsúlyosan az SSC szektor „érettségi folyamatát”, összefüggésben a szektor lokalizációs döntéseivel. Ezt követően elhelyezi Magyarországot e rendszerben, kitérve az SSC-k magyarországi fejlődéstörténetére, a szektor hazai gazdasági szerepére, illetve hazánk jelenlegi megítélésére az SSC-k piacán. Szót ejt a szektor néhány, munkaerőpiacot és oktatást érintő kérdésére. Úgy mint: mik a szektor elvárásai a frissen végzettekkel szemben? Milyen szakmai tudást és milyen készségeket kell kialakítani a hallgatókban, hogy sikeresek lehessenek e szektorban? Mindez milyen kihívásokat jelent a (felső)oktatás számára? Az előadás az Edutus Főiskola SSC képzéseinek tanulságai alapján igyekszik e kérdésekre választ adni.

2. Nemzetközi trendek az SSC szektorban

Az SSC szektor története alatt számtalan változáson ment keresztül. Változott a szolgáltató központokba telepített funkciók száma, és azok „minősége” továbbá változik e központok létrehozásakor, bővítésekor figyelembe vett telepítő tényezők fontossága is. Mindez természetesen hatással van a szektor „földrajzára” is, azaz módosul az SSC szektorban tevékeny országok (illetve városok) köre. A fejezet e tendenciákat tekinti át, kezdve a szolgáltató központok definíciójával.

2.1. SSC – Fogalmi lehatárolás

A Shared Service Center lényege sokféleképpen ragadható meg, a szakirodalomban többféle definíció terjedt el. Ezek közül egyet idézve 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) E központok létrehozásának okát leegyszerűsítve két tényezőben ragadhatjuk meg: a költségek csökkentése és egyúttal a minőség javítása. A globális vállalat a szolgáltató tevékenységének konszolidációs folyamatát követően standardizálja e tevékenységeket (illetve bizonyos funkciókat), melyeket megosztott vagy üzleti szolgáltató központokba (Shared Service Center) szervez. Ennek a „belső kiszervezésnek” (belső outsourcing) a következtében bizonyos szolgáltató tevékenységeket (lásd később) a vállalati hálózathoz tartozó, független egységek végzik, melyek globális vagy nagyterületi szinten szolgálják ki ügyfeleiket. Ennek eredményeként világszinten is mindössze néhány (vagy csak egy) központ lát el bizonyos vállalati szolgáltató tevékenységeket. E központok tevékenységüket magas szinten specializálódva, csúcstechnológiai informatikai háttér segítségével végzik, tudásuk révén maximálisan képesek ügyfelek igényeinek kiszolgálására. Az SSC központok kezdetben csak belső ügyfelek kiszolgálását végzik, később külsős ügyfelek számára is végeznek szolgáltatást. Az SSC központok létrejötte tehát tulajdonképpen a '70-es évek vezér-szavának 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 koncentrálna csökkenti a költségeket, miközben a specializáció, technológia, know-how révén lehetővé válik 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.

Kezdetben a pénzügy és számvitel volt az a terület, amelynek tevékenységeit szolgáltató központokba kezdték szervezni. Elsőként amerikai cégekre volt jellemző e szervezeti megoldás (csak néhányat említve: 1984-ben a General Electric, 1985-ben a Digital Equipment, 1989-ben a Johnson and Johnson hozott létre SSC-eket. Az 1989-ben az IBM által létrehozott központ, amely már azonnal kifelé is szolgáltatni kezdett. A modell sikereit látva (több tízmillió dolláros költségcsökkentés) egyre több amerikai cég hozott létre szolgáltató-központokat, a '90-es évektől európai cégek is sikerrel kezdik alkalmazni ezt az új megoldást. Mára 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, non-profit szervezeteknél is használják.

2.2. SSC funkciók, avagy mivel foglalkoznak leginkább a szolgáltató központok?

Még sajnos mindig gyakori, ha egy laikus azt hallja valakitől, hogy „egy szolgáltató központban dolgozom”, akkor visszakérdez, hogy „Telefonközpontos vagy?” vagy „Ja, olyan helpdeskes”? Komolyabb tevékenységre, magasabb hozzáadott érték előállítására nem mindig gondolnak, pedig a szektor már régen túllépett a „helpdeskes” korszakon. Ahogyan arra utaltam, a szolgáltató központokba kezdetben leginkább pénzügyi, számviteli funkciókat telepítettek. Ez továbbra is az SSC-kben megtalálható egyik leggyakoribb terület, de a szolgáltató központokba telepített funkciók köre az elmúlt évtizedekben sokat változott. A pénzügyi területen kívül jellemző továbbá az emberi erőforrás gazdálkodáshoz kötődő (HR) feladatok, valamint információs technológiához, valamint az ellátási lánc, beszerzéshez, logisztikához köthető feladatkörök jelennek meg leggyakrabban. Fontos, hogy SSC központokba olyan tevékenység szervezhető, melyek megfelelően nagy volumenben zajlanak, földrajzilag függetlenek és standardizálhatók. A technológia fejlődés eredményeként magasabb hozzáadott értéket előállító tevékenységek is kihelyezhetővé váltak.

Az SSC központokban elvégzett feladatok a *hozzáadott érték* alapján az alábbi csoportokba sorolhatók (Bögel, 2009 felhasználásával Maricinak 2014. 44 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 Deloitte nemzetközi SSC szektort érintő kérdőíves felméréseinek (Deloitte 2013 és 2015) eredményei azt igazolják, hogy egyre ritkább az egy funkciót betöltő SSC-k aránya. Míg a 2013-ban megkérdezett 277 cég, 870 SSC-jének több mint fele (57%-a) egyetlen funkciót végzett, addig a 2015-ös felmérésben szereplő 311 cég 1000 SSC-jének mindössze 40%-a volt monofunkciós. Ezzel szemben a 3-nál több funkciót végző központok aránya két év alatt 20%-ról 31%-ra nőtt. Nemcsak a funkciók száma, hanem azok jellege is érdemi változást mutat az említett időszakban. Már önmagában is beszédes, hogy a 2013-as jelentésben szereplő 10 funkcióval szemben (Pénzügy, HR, IT, Beszerzés, Ügyfélszolgálat, Adó, Ingatlan és létesítménygazdálkodás, Jog, Értékesítés és marketing, Ellátási lánc és gyártást segítő szolgáltatások) a 2015-ös jelentés 13 funkciót nevez meg (a korábbiakat kibővíti a K + F és a Mérnöki tevékenységekkel, valamint külön kezeli az Értékesítést és a Marketinget). Továbbra is a leggyakoribb tevékenység a Pénzügy (bár aránya valamelyest csökken, de még így is az SSCk 91-ánál megjelenik) és a HR (aránya 66%-ra nőtt). Az IT szolgáltatások a 3. helyen állnak (52% végez ilyen jellegű tevékenységet). A két új funkció megjelenése (K + F 9% és Mérnöki tevékenység 7%), valamint a meglévő funkciók változása (p. az adózási tevékenységet végző központok arányának növekedése, az Ügyfélszolgálat arányának csökkenése) azt jelzi, hogy *egyre komplexebb és magasabb hozzáadott értéket jelentő tevékenységeket látnak el a nemzetközi szolgáltató-központok*.

Ezt támasztja alá az is, hogy míg 2013-ban az új központ kiválasztásakor a cégek a munkaerővel kapcsolatos elvárásokat említették (sorrendben a munkaerő minősége, ára és a hozzáférés szerepelt), addig 2015-ben a munkaerővel kapcsolatos elvárásokat megelőzve első helyre a Meglévő központ közelsége jelent meg, mint telephely-választási tényező!!!

Ahogy a fentiek is jelzik, a munkaerő kulcsfontosságú tényező az SSC szektorban a telepítési döntésekkor. Egy 2011-es felmérés az országokat és az oda telepített SSC-ket a következő csoportba 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 „Volumedriven” 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 ide telepített SSC központoknál legfontosabb szempont a költségcsökkentés elérése
- Pl. Bulgária, Dél-Afrikai Köztársaság, Kolumbia, Indonézia.

Lényegi kérdés, hogy Magyarország hogyan, milyen szerepet játszva tud integrálódni a nemzetközi SSC szektorhoz? Ahogy a fenti csoportosításból is kiderül: a nemzetközi versenyhelyzet igen erős a beruházások megszerzéséért. A kelet-közép-európai országok közül a balti országok vagy Bulgária eltérő erőforrásokra építve tudnak beruházásokat vonzani. Világos, hogy hazánk számára a cél csakis a „specializált SSC-k” megszerzése lehet, a magasan képzett munkaerőre telepített funkciók megszerzése kell hogy legyen az elsődleges cél. Itt a legnagyobb ugyanis a hozzáadott érték, ezek a beruházások válhatnak ki legnagyobb 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 2016:1.), így az olcsó munkaerőre, mint versenyelőnyre alapozott fejlesztés e szektorban is zsákutcának tűnik

3. Trendek a magyarországi SSC szektorban

A szektor nemzetközi tendenciának áttekintését követően felmerül a kérdés, hogy vajon mi jellemzi a magyarországi SSC szektor helyzetét? Milyen fejlődési utat járt be a szektor? Milyen Magyarország pozíciója jelenleg a nemzetközi SSC piacon? Mik a legfontosabb versenyelőnyök, melyekre építhet jelenleg és mik jelentik a szektor előtt legnagyobb kihívásokat? A továbbiakban a cikk e kérdésekre keres választ.

3.1. A helpdeskestől a piacelemzőig – funkciók a magyarországi SSC központokban

Az első SSC-k hazánkba a kilencvenes évek második felében települtek, majd az ezredfordulót követően a 2008-as válságig gyors növekedésnek indult a szektor, mind a létrehozott központok, mind pedig az általuk foglalkoztatottak száma alapján: 2007-ben már 57 szolgáltató központ működött hazánkban, a foglalkoztatottak száma pedig meghaladta a 13 ezer főt. A válság ezt a növekedést átmenetileg megtörte ugyan, de a 2010-et követő időszaktól újabb dinamizmus növekedés jellemzi a szektort. Az elmúlt hónapok SSC ala-

pításról szóló hírei (az IBM Székesfehérváron, a Flowserve Debrecenben, a BP Szegeden, a GE, a CRH valamint a Ubiquity Budapesten fektet be)¹ is a gyors bővülést jelzik. Csak az említett beruházások összesen több mint 2000 fővel növelik az SSC szektorban foglalkoztatottak számát. Jelenleg Magyarországon mintegy 90 SSC központ található, ahol 40 ezer fő dolgozik. Ezzel az SSC szektor az állam utána legnagyobb foglalkoztatónak számít hazánkban.

A HOA (Hungarian Outsourcing Agency) felmérése alapján 2015-ben a szektor növekedésének legfontosabb hajtóerejét a szolgáltatási portfólió bővítése és az értéktermelési láncon való előrelépés jelentik. Ezzel szemben a portfólió megőrzésével mindössze a csoportok (lét)számának növelése, mint bővítési ok egy év alatt 42%-ról 28%-ra csökkent. Mindez arra utal, hogy hazánkban az SSC szektor egy érettebb szakaszba lépett, egyre magasabb a hozzáadott érték. Ezt az elmozdulást jelzik a hazánkban végzett SSC tevékenységek arányának változási tendenciái is. Noha továbbra is a Pénzügy, kontrolling a leggyakoribb tevékenység (arányát tekintve 2014 és 2015 között 36%-ról 31%-ra csökkent), de a leggyorsabb növekedés (12%-ról 25%-ra) az IT szektorban ment végbe, így 2015-re ez lett a második leggyakoribb SSC funkció hazánkban. Ezzel szemben a 2014-ben még második leggyakoribbnak számító Ügyfélszolgálat, helpdesk tevékenység aránya 26%-ról 12%-ra csökkent. Növekvő arányban jelennek meg, de még ritkábbnak számítanak a HR, Logisztika, Treasury, vagy egyéb tevékenységek (pl. piacelemzés, kutatás).

Ugyancsak érdemi változások következtek be a magyar SSC szektorban a támogatott nyelvterületeket, így az elvárt nyelvtudást illetően is. Az egyértelmű, hogy az ágazat nyelve az angol, így a biztos, jó angol tudás elengedhetetlen a szektorban munkát vállalók esetében. Az angol nyelvet a többi nagy európai nyelv követi (német, francia, spanyol), de tendenciáját tekintve egyre nő a kisebb, „egzotikusabb” nyelvek iránti kereslet (pl. portugál, dán, svéd, cseh). Az SSC-k mintegy 40-50%-ánál támogatnak már ilyen nyelvterületeket hazánkból.

Összességében tehát megállapítható, hogy a magyar SSC szektor egy olyan *érettebb korszakba lép*, ahol nő az SSC-kben elvégzett funkciók száma, bővül a hazánkból támogatott nyelvterületek köre, nő a magyar központokban végzett munka hozzáadott értéke. Mindez *felértékeli a munkaerőnek, mint tényezőnek a szerepét*. A képzett, nyelveket beszélő, megfelelő képességekkel és készségekkel (ú. m. kreativitás, önálló munkavégzés képessége, csoportmunkára való készség, konfliktuskezelési képesség, stressztűrő képesség stb.) rendelkező munkaerő megléte a magyar SSC szektor számára a többi (elsődlegesen a kelet-közép-európai) országgal szemben fontos versenyelőnyt, annak hiánya pedig behozhatatlan hátrányt jelenthet. Vajon hogy áll Magyarország, mint szolgáltató szektor lokalizáció nemzetközi összehasonlításban?

¹<http://autopro.hu/szolgáltatok/Felezernyi-munkatarsat-vesz-fel-az-IBM-Szekesfehervaron/19329http://www.dehir.hu/debrecen/mar-keresi-a-dolgozokat-uj-debreceni-kozpontjaba-a-flowserve/2016/05/05>

http://www.portfolio.hu/vallalatok/a_bp_uj_szolgáltato_kozpontot_hoz_letre_szegeden.237842.html

http://hirtv.hu/hirtv_gazdasagi_hirei/budapest-budapest-fejlesztik-a-ge-digitalis-jovojet-1365346

<http://www.crhhungary.com/hirek/hirek/2016/june/a-crh-megnyitotta-uzleti-szolgáltato-kozpontjat-budapestben/>

<http://www.kormany.hu/hu/kulgaszdasagi-es-kulugyminiszterium/hirek/szolgáltato-kozpontot-nyit-budapestben-a-ubiquity-global-services>

3.2. Magyarország, mint szolgáltató központi telephely, nemzetközi összehasonlításban

Az A. T. Kerney által kidolgozott GSLI (Global Service Location) Index 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 szektori környezetet:

1. Pénzügyi vonzerő,
2. Munkaerő képzettsége és ahhoz való hozzáférés,
3. Üzleti környezet minősége.

1. táblázat: Magyarország, mint szolgáltató szektori telephely pozíciója, nemzetközi összehasonlításban

Table 1.: Position of Hungary as global service location, in international comparison

2004			2005			2007			2009		
25 ország	GSLI	Skills	40 ország	GSLI	Skills	50 ország	GSLI	Skills	50 ország	GSLI	Skills
Szingapúr	5	1	USA	11	1	USA	21	1	USA	14	1
Kanada	8	2	Franciaország	35	2	India	1	2	India	1	2
Írország	23	3	India	1	3	Kína	2	3	Kína	2	3
Csehország	4	7	Oroszország	27	13	Oroszország	37	15	Oroszország	33	15
Magyarország	11	12	Csehország	7	19	Lengyelország	18	24	Lengyelország	38	21
Lengyelország	10	13	Lengyelország	18	21	Csehország	16	28	Csehország	32	26
Oroszország	21	25	Szlovákia	16	24	Bulgária	9	29	Magyarország	37	30
			Románia	24	28	Szlovákia	12	30	Ukrajna	42	33
			Magyarország	19	31	Ukrajna	47	36	Szlovákia	40	36
			Bulgária	15	33	Észtország	15	37	Észtország	18	37
						Magyarország	24	40	Románia	19	41
						Lettország	17	41	Bulgária	13	42
						Románia	33	45	Lettország	22	45
						Litvánia	28	48	Litvánia	21	47
2011			2014			2016					
50 ország	GSLI	Skills	51 ország	GSLI	Skills	55 ország	GSLI	Skills			
USA	18	1	USA	14	1	USA	15	1			
India	1	2	India	1	2	Kína	2	2			
Kína	2	3	Kína	2	3	India	1	3			
Oroszország	20	11	Oroszország	21	10	Oroszország	17	10			
Lengyelország	24	24	Lengyelország	11	21	Lengyelország	10	22			
Magyarország	31	25	Csehország	33	27	Románia	13	30			
Csehország	35	29	Magyarország	31	29	Ukrajna	24	31			
Ukrajna	38	31	Ukrajna	41	30	Csehország	26	32			
Románia	25	32	Románia	18	33	Magyarország	32	33			
Észtország	11	33	Szlovákia	35	40	Lettország	18	40			
Lettország	13	37	Ukrajna	23	41	Szlovákia	49	42			
Litvánia	14	38	Bulgária	9	43	Bulgária	12	43			
Szlovákia	40	39	Észtország	22	45	Észtország	33	45			
Bulgária	17	42	Litvánia	15	46	Litvánia	27	47			

A. T. Kearney adatai alapján saját szerkesztés)

Az 1. táblázatban a komplex GSLI Index, valamint annak munkaerő-piaci alindexe alapján készített rangértékeket tartalmazza, kiemelve a világszinten dobogós országokat és a hazánk számára elsődleges versenytársként értelmezhető kelet-közép-európai országokat. Látható, hogy jelentősen bővült az elmúlt években a vizsgálatba vont országok köre: Míg 2004-ben csak 25 országra közölt a jelentés adatokat, ezzel szemben 2016-ra már 55-re nőtt ezen országok száma. 2007 óta változatlan az élmezőny: az USA, Kína és India számítanak a legjobb lokációknak. Magyarország, mint szolgáltató szektori telephely megítélése 2004 és 2009 között jelentősen romlott, a 11-ről a 37. helyre csúszott vissza. A válságot követően (2011-től) sikerült jobb helyzetbe kerülnie, azóta stabilan tartja a 30. körüli pozíciót. Egyértelmű ugyanakkor, hogy a válság utáni években a régió 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. Ez azért különösen kritikus, mert ahogyan az korábban bizonyítást nyert, a szektor további fejlődése, jövője szempontjából, az érettebb, komplexebb feladatokat ellátó központok számára a képzett munkaerőhöz való hozzáférés kulcsjelentőségű tényező. Ezt erősíti meg a HOA legújabb felmérésének eredménye, melyben *a hazai SSC-k a szektort fenyegető legnagyobb veszélyként* egyre inkább (és egyre növekvő) mértékben *a munkaerőt,* annak készségeit és nyelvismeretét, illetve ezek *hiányát* fogalmazzák meg.

4. Az Edutus Főiskola SSC képzése

A fentiekben megállapítást nyert, hogy a magyar SSC szektor fejlődésének olyan fokára ért, amikor a megfelelő szakmai képzettséggel, nyelvismerettel és készségekkel rendelkező munkaerőhöz való hozzáférés jelentősége még inkább felértékelődik. Ugyanakkor nemzetközi összehasonlításban vizsgálva e szempont szerint Magyarország pozíciót veszít a térség országaihoz képest. Vagyis *a szektor jövője szempontjából a képzett munkaerő biztosítására, az oktatásra nagyon nagy figyelmet kell fordítani,* hiszen e nélkül kérdéses az ágazat további növekedése. A továbbiakban az Edutus Főiskola példáján keresztül azt mutatom be, hogy hogyan lehet képes az oktatás reagálni e munkaerőpiaci elvárásokra.

A piaci igényeket érzékelve, az Edutus Főiskola több mint két évvel ezelőtt fogalmazta meg, hogy a lehető legrövidebb időn belül kidolgozza és elindítja SSC képzését. Az elképzeléshez azonnal több vállalat (a teljesség igénye nélkül: British Telekom, Tata Consulancy Services, Viacom, Mylan), illetve szakmai fő partnereként az SSC Heroes csatlakozott. Az elképzelés lényege, 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 (a tematika-egyeztetésig bezárólag) szorosan együttműködik a Főiskola az SSC szektor szereplőivel. Ezen túlmenően a cégek szakemberei az oktatásban is részt vesznek, a piaci szempontok megjelenítésével erősítve annak gyakorlati jellegét.

Az Edutus Főiskola jelenleg két szinten folytat SSC képzést:

1. Angol nyelven indította el Nemzetközi gazdálkodás, valamint Gazdálkodás és menedzsment szakos BA hallgatók számára az SSC specializációt. Ennek keretében a hallgatók 3 féléven keresztül, 6 tárgy keretében tanulnak kifejezetten az SSC szektorban hasznosítható ismereteket, készségeket. Az első csoport 2016 februárjában kezdte meg specializációs tanulmányait.
2. Már diplomával rendelkezőknek hirdette meg a Főiskola az SSC specialista szakirányú továbbképzést, két félév alatt 240 órában. Az első csoport 2016 szeptemberben kezdte meg tanulmányait.

Mindkét képzési forma esetében a tantárgyak három nagyobb csoportba bonthatók: A szűken vett szakmai tárgyak (pl. International business, International accounting, SSC Project work, vagy Nemzetközi vállalati működés) mellett szerepel egy „IT blokk” (Data base management, ERP systems, vagy Excel haladó szintű ismerete, Hálózati ismeretek), mely a hallgatók információs-technológiai tudását fejleszti. Ezen túlmenően a képzésben

nagy hangsúlyt fektetünk a hallgatók készségeinek a fejlesztésére is. Ez egyrészt külön tárgyak formájában is megjelenik (pl. Interkulturális kommunikáció és konfliktuskezelés), másrészt a nem szokványos oktatási módszerek és feladatok (pl. állásbörzén szerzett tapasztalatok alapján csoportmunkában összeállítani az SSC szektor legfontosabb szereplőinek listáját, elemezni a tanulást; állásinterjú szimulálása; ügyfél-kommunikáció gyakorlása valós példán keresztül stb.) 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. 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 a „felnőtt én” tudatállapot felé, amikor önálló döntéseket hoznak, képesek együttműködni, kreatívan kérdeznak és vélemény nyilvánítanak. E készségek ugyanakkor legalább annyira fontosak a mindennapi munkavégzés során, mint a szűken vett szakmai tudás. Ezért kiemelkedően fontos, hogy már eleve az oktatásban is *olyan módszereket használjunk, olyan környezetet teremtsünk, ami a lehető leginkább megközelíti a valós, munkaerő-piaci realitást. Úgy vélem, e készségek fejlesztése az SSC képzés kulcsa*. Egyrészt azért, mert az SSC cégek többségénél egyrészt szűk szakmai feladatot végeznek az ott dolgozók, amiket úgyis nagyrészt belső képzéssel fognak megtanulni a munkát vállalók. Másrészt a cégek felépítéséből következően szinte mindenhol van lehetőség akár szakterületek közötti váltásra is. Vagyis a lényeg éppen a munkavállalók megfelelő személyiségében, készségeiben, attitűdjében van jelen. Vagyis a sikeres képzésnek nagyrészt ezek fejlesztésére kell hangsúlyt fektetni!
3. A nyelvtudás hiánya még mindig égető probléma nemcsak a szektor, hanem az egész magyar gazdaság számára. Szinte érthetetlen, hogy 2016-ban még mindig sok fiatal számára ez mekkora gondot jelent. Jelen cikk keretei ennek részletesebb taglalását nem teszik lehetővé, e helyen csak utalnék a nyelvtudás hiányára, ill. annak kiemelkedő jelentőségére.

5. Összegzés

A cikk a nemzetközi és a hazai SSC szektor tendenciáit vázolta és választ keresett annak az oktatást érintő kérdéseire. Megállapította, hogy a hazai SSC szektor rendkívül gyors növekedést ír le, a jövőben is vélhetően éves szinten további 2ezer új munkahellyel bővíthet a szektor. A magyar SSC ágazat olyan új, érettebb korszakba lépett, ahol egyre komplexebb és egyre magasabb hozzáadott értéket teremtő tevékenységek zajlanak. A további kapacitásbővítésben tehát kulcskérdés a képzett munkaerőhöz való hozzáférés, nemzetközi összehasonlításban azonban romlik Magyarország pozíciója a régió országaihoz képest. Éppen ezért az oktatásra nagy felelősség hárul: hogyan tud eleget tenni a megfelelően képzett és a szektor által elvárt készségekkel, képességekkel rendelkező munkavállalók biztosításának? 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 fejlesztése jelenti a legnagyobb kihívást.

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, 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.
- 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, 2015. http://www.hoa.hu/hoa_docs/?id=ssc-benchmark_survey_2015.pdf Letöltve 2016 március.
- Marciniak Róbert (2014) OSZTOTT SZOLGÁLTATÁSOK – egy innovatív szervezeti forma vizsgálata – PhD-értekezés. Miskolc, 2014.