



Praca - najlepszy prezent świąteczny!



Urząd Pracy 7 dni w tygodniu, 24h na dobę

- *Pierwszy miesiąc za nami!*
4 tygodnie funkcjonowania systemu
- *Debiut Systemu 7/24*
relacja z konferencji
- *Gotowi na wszystko*
wywiad z Joanną Stanulewicz



www.up.podlasie.pl

projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Działania 1.1 SPO RZL



Biuletyn Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Białymstoku

Nr 2/12/2007 Grudzień - Luty

Życzenia zespołu projektowego

*Z okazji nadchodzących
Świąt Bożego Narodzenia
życzymy Państwu przede
wszystkim hojnego Mikołaja.*

*Oby przyniósł wymarzone prezenty, dla
jednych pracę, dla innych awans, suk-
ces, pochwały szefa, zasłużoną podwyżkę...*

*Niech nadchodzący 2008 rok stwarza nowe możliwo-
ści, poszerza perspektywy i co ważne - rozpoczyna etap
złotych lat w życiu zawodowym.*

zespół 7/24

Spis treści

To już miesiąc - s. 3

Fotoreportaż z konferencji - s. 4

Nowoczesne technologie IT na rzecz nowoczesnych służb zatrudnienia - s. 5

Plan - s. 7

TOP TEN podlaskiego rynku pracy - s. 8

Gotowi na wszystko - s. 10

To już miesiąc

Dokładnie 9 listopada podczas konferencji w Podlaskim Urzędzie Wojewódzkim publicznie zadebiutował „System 7/24”. Po raz pierwszy efekt wielu miesięcy prac został przedstawiony szerszej publiczności. To był tyleż odważny, co ryzykowny krok. System znajduje się jeszcze w fazie pilotażowej. Jednak celowo umożliwiliśmy klientom urzędów pracy korzystanie z tej nowej oferty, licząc na wskazówki i uwagi co do jego działania. Otrzymaliśmy takowych wiele, za co serdecznie w imieniu Zespołu dziękuję!

To był ważny moment w historii Wojewódzkiego Urzędu Pracy i również Publicznych Służb Zatrudnienia, które wykorzystując nowoczesne technologie, otworzyły nowy etap swej działalności. Ale nie obyło się też bez małych problemów. Dreszczyk emocji towarzyszył nam przy próbie „wdzwonienia się” do Systemu, podczas prezentacji praktycznego zastosowania Systemu. Połączenie udało się po kolejnej próbie. Cóż, System nie jest dostosowany do takich prezentacji; aparat telefoniczny „wy-

łapywał” sygnał z głośników, co utrudniało połączenie.

Jestem szczególnie zadowolona z zainteresowania, jakim cieszy się nasz projekt. Stał się bowiem „bohaterem” fachowych pism samorządowych i telekomunikacyjnych. Przez ostatnie tygodnie gościliśmy liczną delegację z Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej, dwukrotnie odwiedzali nas przedstawiciele Europejskich Służb Zatrudnienia z Wielkiej Brytanii, Irlandii, Hiszpanii. System był też prezentowany na licznych konferencjach o zasięgu krajowym i regionalnym.

Przed Systemem pięć miesięcy „życia”. Mając nadzieję, że realizowany przez nas projekt będzie coraz popularniejszy w województwie podlaskim i skutecznie ułatwi dostęp do urzędów pracy – gorąco zapraszamy do korzystania z niego, a jednocześnie czekamy dalej na wszelkie uwagi co do jego funkcjonalności.



Kierownik projektu
Janina Mironowicz

W imieniu Zespołu ds. realizacji projektu

Janina Mironowicz
Kierownik Projektu



30 dni minęło



Fotoreportaż z konferencji



Przedstawiamy fotoreportaż z konferencji w Podlaskim Urzędzie Wojewódzkim. Konferencja - która miała na celu przybliżenie uczestnikom projektu „System 7/24” - odbyła się 9 XI.

Janina Mironowicz - Dyrektor Wojewódzkiego Urzędu Pracy

Innowacyjność tego projektu polega przede wszystkim na tym, że osoba, która zechce uzyskać konkretną informację nie musi przyjeżdżać do Urzędu Pracy. Może dzięki bezpośredniej linii telefonicznej skontaktować się z konsultantem lub wejść na stronę internetową Urzędu.

Adam Bejda - zespół ds. realizacji projektu

Główny cel projektu to udostępnienie jak najszerszemu gronu odbiorców dostępu do usług publicznych. Usługi muszą być dzisiaj świadczone na zasadzie e-administracji.

Wioletta Olechno - Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej

Jest to jedyny taki projekt, projekt innowacyjny na skalę europejską.

Tadeusz Klimowicz - Podlaski Klub Biznesu

Pomysł mi się bardzo podoba. Widać, że jest bardzo profesjonalnie przygotowywany.

Polskie, publiczne służby zatrudnienia należą, bez wątpienia, do najlepiej przygotowanych pod względem technicznym i technologicznym

do podjęcia wyzwań narzuconych w Narodowej Strategii Spójności, w porównaniu do administracji publicznej w ogóle. Warto tutaj wskazać zarówno na stan infrastruktury technicznej, ale również stan wdrożeń i przygotowania oprogramowania służącego jednostkom służb zatrudnienia w zakresie ich działalności biznesowej (określonej ustawą o promocji zatrudnienia i instytucji rynku pracy), jak i pomocniczej (administracyjnej).

Dodatkowym atutem urzędów pracy są wieloletnie doświadczenia w zakresie poszukiwania nowych rozwiązań organizacyjnych: w latach 1996 – 2000 czyniono wiele na rzecz jednolitych, standaryzowanych rozwiązań organizacyjnych. Do tego dodajmy doświadczenia we wdrażaniu zarządzania przez jakość (wg odpowiednich norm ISO), a także ogromny kapitał wiedzy i doświadczenia zebrany w okresie programowania 2004 – 2006, w ramach Sektorowego Programu Kapitał Ludzki.

Niezależnie od powyższego warto jednak zastanowić się, czy stan – w sensie formalnym i organizacyjnym – służb zatrudnienia jest odpowiednio wysoki do oczekiwań społecznych?

Narodowe Strategiczne Ramy Odniesienia, dla okresu 2007 – 2013, przynoszą bardzo krytyczną ocenę działania administracji publicznej. Czytamy tam m.in.: „Polska, objęta Celem

Nowoczesne technologie IT na rzecz nowoczesnych służb zatrudnienia

Konwergencji polityki spójności UE charakteryzuje się:

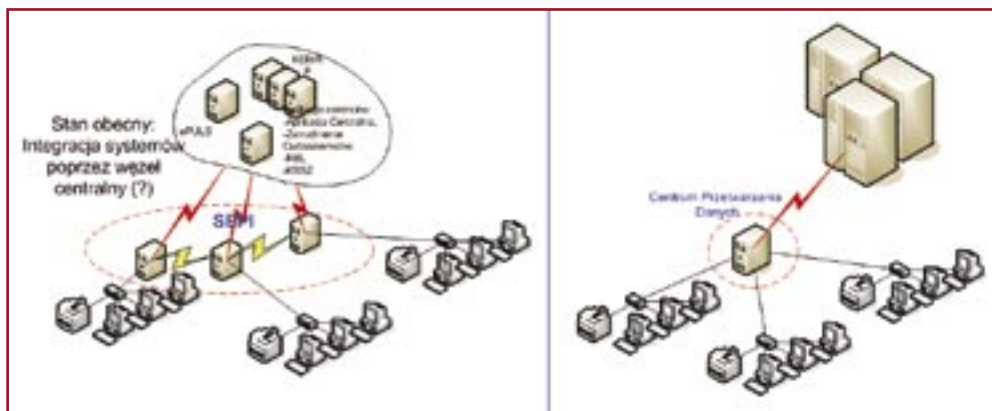
- *negatywnie ocenianą (w kraju i za granicą) administracją publiczną, cechującą się słabą sprawnością instytucjonalną wynikającą z przestarzałych struktur organizacyjnych i systemów zarządzania, nieugruntowaną kulturą współpracy i nie w pełni wdrożonymi standardami partnerstwa, dostarczającą usługi publiczne o niskiej jakości....[...],*
- *pomimo stopniowego wzrostu liczby nowych miejsc pracy i zatrudnienia oraz systematycznego spadku bezrobocia, nadal najniższą wśród wszystkich państw UE stopą zatrudnienia i jednocześnie najwyższą w UE stopą bezrobocia. [...].”*

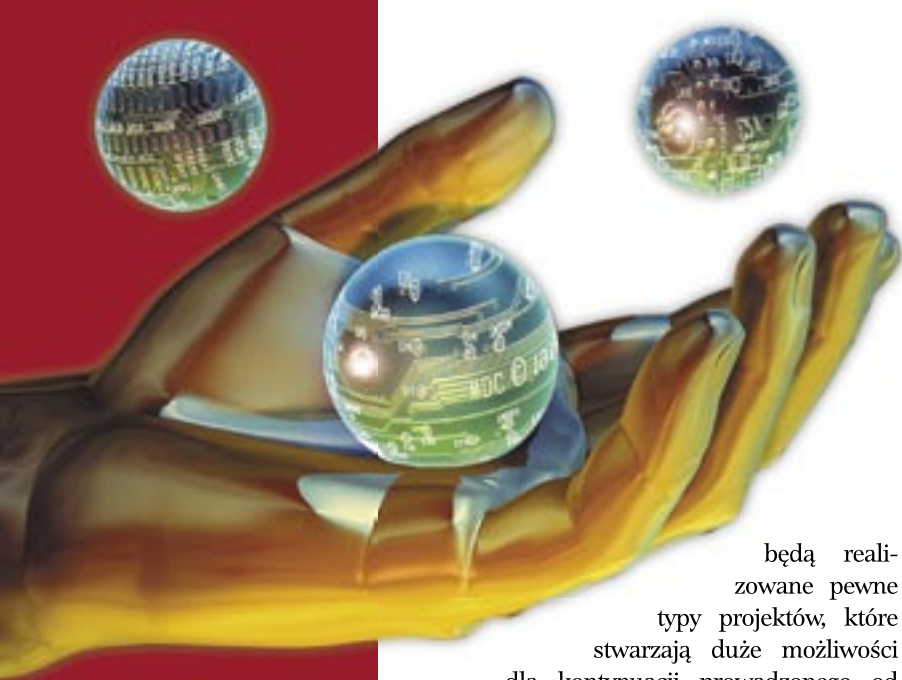
Ten krótki fragment cytowanego dokumentu wskazuje na to, że – jak wspomniano – oczekiwania społeczne wobec administracji publicznej są zdecydowanie wyższe aniżeli aktualny,

gwarantowany poziom świadczonych usług. Ponadto, określono wyraźnie zadanie, któremu należy podołać.

Nie uciekając się do rozważań rozległych, tj. odnoszących się do całej administracji, warto skupić się na możliwościach zakreślonych w Programie Operacyjnym Kapitał Ludzki, ze względu na szanse jakie daje on służbom zatrudnienia w zakresie doskonalenia stylu, efektywności i skuteczności ich działania. W tym miejscu trzeba poczynić zastrzeżenie, że rozważania prowadzone są w kontekście technologii IT, czyli traktując o możliwościach zastanowić się trzeba, na ile istnieje szansa podniesienia standardów IT w ramach PO KL.

W ramach Priorytetu I: „Zatrudnienie i integracja społeczna”, a ściślej, działania 1.1.: „Wsparcie systemowe instytucji rynku pracy”





będą realizowane pewne typy projektów, które stwarzają duże możliwości dla kontynuacji prowadzonego od wielu lat rozwoju systemów teleinformatycznych służb zatrudnienia. Przytaczając pewne zapisy za dokumentami programowymi PO KL – w komentarzu wskazano na to, jak możliwości mogą przenieść się na wymierne działania.

Program Operacyjny Kapitał Ludzki przewiduje – w ramach środków finansowych - Europejskiego Funduszu Społecznego:

- *rozwój narzędzi i systemów informatycznych (dla publicznych służb zatrudnienia oraz zintegrowanych systemów dla publicznych służb zatrudnienia i instytucji pomocy społecznej) – dodajmy, że będzie się to przekładać na kontynuację prac projektowych, a następnie wdrożeniowych Systemu Informacyjnego SYRIUSZ, który zmieni użytkowany SI PULS rozszerzając jego możliwości o nową funkcjonalność,*
- *projektowanie i wdrażanie rozwiązań systemowych, w tym metod i narzędzi zwiększa-*

jących efektywność usług świadczonych na rzecz klientów instytucji rynku pracy (m.in. doskonalenie struktur organizacyjnych oraz usprawnianie systemów zarządzania instytucjami rynku pracy) – będzie to oznaczać całą, nowoczesną, infrastrukturę analityczną i prognostyczną wykorzystującą hurtownie danych,

- *budowa i rozwój skoordynowanego systemu współpracy i wymiany informacji między publicznymi służbami zatrudnienia oraz innymi instytucjami rynku pracy na poziomie krajowym, regionalnym i lokalnym (w tym m.in. w obszarze międzynarodowego pośrednictwa pracy) – czyli wsparcie dla ogólnoeuropejskiego systemu EURES w zakresie pośrednictwa pracy i doradztwa zawodowego,*
- *zwiększanie dostępu do programów i usług rynku pracy m.in. poprzez zastosowanie nowoczesnych technologii informacyjnych i komunikacyjnych, tworzenie publicznej sieci dostępu do baz danych o rynku pracy, a także wdrażanie nowych metod i instrumentów aktywizacji zawodowej – można tutaj zaliczyć usługi rynku pracy przez Internet, chociaż takie usługi w zakresie pośrednictwa pracy, wybranych usług obejmujących bezrobotnych i poszukujących pracy już są realizowane,*
- *rozwój ogólnopolskiego systemu monitorowania i prognozowania sytuacji na rynku pracy (m.in. poprzez makroekonomiczne i mikroekonomiczne badania rynku pracy, ekspertyzy i analizy) – można wskazać na system prognozowania rynku pracy, wykorzystujący symulacje zjawisk gospodarczych i ich wpływ na sytuację na rynku pracy,*
- *tworzenie systemu monitorowania i ewaluacji wpływu realizowanych programów na sytuację na rynku pracy – czyli to, co nas*

interesuje: jaka jest efektywność wydatkowanych środków (również europejskich) dla zmian na rynku pracy.

* * *

Tak różnorodne i rozległe zastosowanie technologii teleinformatycznych będzie dawało możliwość budowy systemu dla „Zintegrowanego zarządzania rynkiem pracy”, opartego na innej (oby) infrastrukturze technicznej niż dotychczas. Na rysunku pokazano zaledwie idee, ale zauważmy, że skomplikowane powiązania informacyjne pomiędzy systemami lokalnymi (zawodne, drogie, czasochłonne i mocno uzależnione od czynnika ludzkiego) będą zastępowane przez systemy oparte na centralizowanych zasobach i usługach na żądanie.

Oczywiście oznacza to konieczność dużych nakładów pracy na wdrożenia nowych rozwiązań, ale także jest realną szansą zmiany sytuacji w porównaniu do aktualnego stanu.

* * *

Najwyższa Izba Kontroli, Departament Administracji Publicznej w informacji o wynikach kontroli i realizacji projektów współfinansowanych z funduszy strukturalnych w ramach kontraktów wojewódzkich (Warszawa, kwiecień 2007) zauważyła: „Warunkiem szybkiego i sprawnego działania administracji publicznej jest wykorzystywanie narzędzi informatycznych umożliwiających lepsze gromadzenie i analizowanie informacji oraz wykorzystanie bazy danych, a także przyspieszające obieg dokumentacji”. Można tylko skonstatować, że NIK szczególnie trafnie podkreśla konieczność „sprawnego działania administracji” i wskazuje narzędzia informatyczne jako instrument dla osiągnięcia celu.

dr Zbigniew Olejniczak

Od czasów Andiego Warhola w reklamie pojawiło się niewiele pomysłów mogących „przebić” swą przewrotnością legendarną zupę z kurczaka Campbell` s. Niezmienny pozostaje fakt, że do odbiorcy najsukuteczniej dociera się w sposób nietypowy. Dlatego też postanowiliśmy do zagadnienia promocji usług urzędów pracy, których „System 7/24” jest częścią – podejść w sposób niekonwencjonalny.

Pisana przez życie historia młodej kobiety, stykającej się z nieprzewidywalnością rynku pracy, ujawnia problemy bezrobotnych, ale też kulisy pracy urzędów pracy. To eksperyment, którym chcemy sprowokować na forum www.up.podlasie.pl dyskusję o rynku pracy, który w końcu jest sprawą nas wszystkich...

A zatem, proszę światło! I zaczynamy!

30 lat to dobry moment, aby zmienić życie – ta myśl Agacie nie dawała spokoju od prawie roku. Ciągłe słyszy to od Sylwii, przyjaciółki jeszcze z czasów studiów. Zwyczajowe pytania znajomych: *co słyszać?* drażniły, jak krople wody jej ambicje. Jej mantryczna odpowiedź – *nic nowego...*, *to, co zawsze...* – obniżała samoocenę, rodziła niepokój. Pięć lat studiów filologicznych i drugie tyle w pracy na etacie sekretarki – to całe jej dorosłe życie. Literacka pasja, zawodowe ambicje, miały się do jej pracy, jak pięść do nosa. Zamiast polemiki z wizją człowieka wg Hłaski – obsługa faxu, pisanie notatek z niekończących się meeting’ów szefów wydziałów. Nie taką twórczość planowała, nie taką pracę. Nie taką...

- *Jeśli nie teraz to kiedy* – bije się z myślami.
- *Bezrobocie maleje, gospodarka się rozwija, to dobry moment, żeby zaryzykować* – postanawia

wia, niosąc jak zwykle notatkę z wczorajszego meetingu. *Oddam szefowi do podpisu i się po prostu zwolnię* – planuje. – *Najlepiej za porozumieniem stron, wtedy, jakby coś, będę miała zasiłek, niewiele, ale zawsze coś.*

...

Dziś, zamiast do pracy, idzie do urzędu pracy. Minęły dwa tygodnie „wypowiedzenia”. Nie wie, co ją spotka. Wie jedno, że pracując dalej w dotychczasowym miejscu, rozleniwiona jego monotonią, szybko lepszej pracy by nie znalazła... – *Zaryzykowałam i nie będę tego żałowała. Nie będę...* – postanawia. – *Tam tylko bardziej bym przytyła...*

Na miejscu spotyka ludzi w podobnej sytuacji – z tym że większość z nich jest tutaj po raz kolejny przez parę miesięcy. Ona po raz pierwszy, i to nie z powodu zwolnień, zmian kadrowych, jak oni – lecz wodzona ambicją. Wymieniają się doświadczeniami, spostrzeżeniami. Mają sporo czasu – pośrednictwo pracy jest jak zwykle oblegane. Chcąc nie chcąc Agata dołącza się do dyskusji. Nie pozostawiają jej złudzeń – *tu pracy na pewno nie znajdzie*. Wsłuchuje się w kolejne opinie, lecz nieufnie, wszakże bezrobocie spada, gospodarka... śmiech małego dziecka przerywa jej ciche refleksje. Kolejka posuwa się żółtym tempem do przodu. Przyzwyczajeni do tego stali bywalcy, zachowują spokój. Nowi zaczynają się niecierpliwić. Mija kolejny kwadrans, atmosfera robi się napięta, jest duszno... Emocje skupiają się na urzędnikach. – *Pracują nieefektywnie* – denerwuje się pan w średnim wieku – *jak byłem w Niemczech w pośredniku, nie było kolejek, petenci byli szybciotko załatwiani. A tu???* – machnął

ręką. Głos zabiera kobieta w zielonej kurtce z tyłu, narzeka.

Za drzwiami, nad głowami referentów i inspektorów zniknęły już figlarne smugi majestatycznie wzbijających się ku górze jasnych obłoków znad filiżanek. Aromatyczne obłoki zniknęły porwane powiewem słonecznego poranka. Letniego, niezwykłego. Sama kawa już się nie nadaje do picia. Wystygła. Lurę i tak Michał wypije, nie ma rady. Ma za sobą już 14 klientów, a jest dopiero 11-sta.

Właśnie od jego biurka odchodzi starszy mężczyzna. W nerwach, w pośpiechu domyka teczkę z dokumentami. – *Moja kolej!* – Agata wchodzi do środka.

Siedzą w czwórkę, jednocześnie przyjmując bezrobotnych. Agatę zaprasza Michał, referent. Pracuje tu od 3 lat. Widział już niejedno. Jeszcze w ubiegłym roku zdarzało się mu spotykać z samego rana

Plan

...30 lat to
dobry moment,
aby zmienić
życie...



...jeśli nie teraz
to kiedy?...

niecierpliwie czekających na otwarcie urzędu bezrobotnych, chcących szybko podpisać listę i pędzić do pracy.... Lub jak pomagał dziewczynom z wydziału aktywizacji, w rekrutacji na szkolenia. Wydzwaniał z nimi do zarejestrowanych bezrobotnych z zaproszeniem. Jedną z rozmów pamięta do dziś. Odebrała mała córeczka bezrobotnego. Zapytał, czy może rozmawiać z tatą, dziewczynka na to, że nie, bo – *tata jest w pracy...* Tak poznał znaczenie pojęcia „szara strefa”.

Z ulgą obsługuję młodą kobietę, mając jeszcze w pamięci poprzedniego klienta. Ciągłe słyszy jego komentarze z korytarza, jak zawsze. Nic dziwnego, 5-ty miesiąc na bezrobociu, kończy się „kuroniówka”, ofert w jego profilu brak. – *Coś tu nie gra!* – komentuje zbulwersowany już na korytarzu. – *Za co oni pieniądze biorą?! Czy u nas nie może być, jak w Europie?* – kolejka „zgadza się” z opinią; urzędnicy nie, lecz nie odpowiadają – jako pracownicy publiczni nie mogą... A wiedzą swoje: gdyby było, jak w Europie bezrobotni musieli by, np. jak w Norwegii, co kilka tygodni składać sprawozdanie z poszukiwania pracy. – *Ciekawe co na to ów pan?* – zastanawia się Michał, by po parunastu minutach podsumować wizytę Agaty – *Ofert w pani profilu brak.*

To już miesiąc. „Miesięcznicę” Agata spędza z Sylwią. *No i jak tam?* – dopytuje ją - *no...* – *Jakoś dziś telefon się nie urywa od ofert – żartuje.* – *Ale tak serio* – dopytuje – *nie żartujesz swojej decyzji, nie chciałabyś cofnąć czasu?* – *Nie* - odpowiada automatycznie, kryjąc niepewność – *bo mam plan!*
Cdn.

Marek A. Kozłowski

1. Poziom bezrobocie na Podlasiu spada

Stopa bezrobocia w województwie podlaskim sukcesywnie spada. W końcu października 2007 r. zarejestrowani bezrobotni stanowili 10,3% liczby ludności czynnej zawodowo na Podlasiu (w Polsce wskaźnik ten wynosił 11,3%). Najwyższa stopa bezrobocia występowała na terenie powiatu grajewskiego, sejneńskiego oraz augustowskiego, natomiast najniższą zanotowano w powiecie siemiatyckim i hajnowskim, bielskim oraz wysokomazowieckim. Mimo umiarkowanego spadku bezrobocia w ostatnich miesiącach różnica między liczbą zarejestrowanych bezrobotnych (ponad 48 tys. osób w skali województwa) a liczbą ofert pracy, zgłoszonych do urzędów pracy (około 16 tys. ofert), jest znacząca. Z drugiej strony istnieje wiele ofert pracy, na które nie ma popytu na rynku pracy.

2. Kogo poszukują pracodawcy, czyli zawody deficytowe na podlaskim rynku pracy

Kłopoty ze znalezieniem pracowników to problem wielu zakładów pracy. Zawody, na które jest duże zapotrzebowanie wśród pracodawców, a nie ma kandydatów poszukujących pracy w tych zawodach, nazywane są zawodami deficytowymi. Rynek pracy powoli staje się rynkiem pracownika, a szczególnie tego o deficytowych kwalifikacjach. Jak wynika z monitoringu zawodów, prowadzonego przez Wojewódzki Urząd Pracy w Białymstoku, na podlaskim rynku pracy poszukiwani są głównie specjaliści i robotnicy wykwalifikowani, a wśród nich najczęściej: robotnicy w budownictwie i budownictwie drogowym, betoniarze, magazynierzy, operatorzy maszyn i urządzeń do przetwórstwa mięsa i

ryb, spawacze, robotnicy przy pracach prostych w przemyśle, szkutnicy – laminarze, kierowcy samochodów ciężarowych oraz autobusów, pracownicy obsługi biurowej, księgowi, farmaceuci¹. Rynek pracy kreuje zapotrzebowanie na nowe zawody, wymagające szczególnych kwalifikacji i umiejętności.

3. Oferty pracy zgłaszane przez pracodawców do urzędów pracy

Jak wynika ze statystyk ofert pracy, prowadzonych w powiatowych urzędach pracy, w I połowie 2007 roku podlascy pracodawcy największe zapotrzebowanie zgłaszali na sprzedawców, robotników gospodarczych, robotników budowlanych, robotników drogowych, kierowców samochodów ciężarowych, robotników w przemyśle przetwórczym, stolarzy, magazynierów, murarzy, ślusarzy, kucharzy, szwaczek, sprzętaczek oraz pracowników biurowych i administracyjnych.

4. Policja i Straż Graniczna poszukuje kandydatów do pracy

Podlaskie służby mundurowe również poszukują odpowiednich kandydatów do pracy. Procedura selekcyjna do służby w Policji jest określona przepisami prawnymi. Etapy postępowania kwalifikacyjnego są zróżnicowane, a każdy z tych etapów jest oceniany systemem punktowym. Procedura selekcyjna obejmuje ocenę dokumentów i potwierdzenie prawdziwości zawartych w nich danych, rozmowę wstępną, test wiedzy ogólnej i ocenę sprawności fizycznej kandydata, test psychologiczny, wywiad zorganizowany (prowadzony przez zespół pracowników), postępowanie sprawdzające i badania lekarskie. Postępowanie kwalifikacyjne do Straży Granicznej przeprowadzane jest w dwóch etapach. Pierwszy z nich obejmuje: przegląd i sprawdzenie kompletności dokumentów

złożonych przez kandydata oraz dokonanie w oparciu o nie wstępnej oceny spełniania przez

kandydata wymagań określonych w ustawie, wstępną rozmowę kwalifikacyjną, sprawdzenie w ewidencjach, rejestrach i kartotekach prawdziwości danych zawartych w kwestionariuszu osobowym, przeprowadzenie testów psychologicznych, przeprowadzenie badań psychofizjologicznych oraz postępowania sprawdzającego w zakresie dostępu do informacji niejawnych. Drugi etap selekcji kandydatów składa się z testów pisemnych obejmujących: test z wiedzy ogólnej, test ze znajomości języka obcego, test sprawności fizycznej oraz rozmowy kwalifikacyjnej.

5. Zawody nadwyżkowe na podlaskim rynku pracy

Zawody nadwyżkowe to takie, na które zapotrzebowanie ze strony pracodawców jest mniejsze niż liczba poszukujących pracy w tych zawodach. W województwie podlaskim do najbardziej nadwyżkowych należą zawody związane z rolnictwem (rolnicy produkcji roślinnej i zwierzęcej, technicy rolnicy, leśnicy, ogrodnicy, hodowcy zwierząt, ogrodnicy producenci warzyw, kwiatów) oraz zawody związane z przemysłem włókienniczym (tkacze, dziewiarze, hafciarki, a także obuwnicy). Tak ukształtowana struktura zawodowa wynika z kierunków kształcenia, które kiedyś dominowały w szkolnictwie zawodowym i średnim na tym terenie. Niezbyt dużym zaintereso-

TOP TEN podlaskiego rynku pracy

waniem pracodawców cieszą się filozofowie, historycy i politolodzy, specjaliści do spraw społecznych, archeolodzy, socjologowie, a także ekonomiści². Liczba osób zarejestrowanych, posiadających te zawody jest duża, natomiast pracodawcy rzadko zgłaszają oferty pracy dla osób, posiadających tego typu profesje.



6. Umiejętności ważniejsze od konkretnego zawodu

Nie zawsze posiadanie zawodu deficytowego jest gwarantem sukcesu na rynku pracy.

Równie ważne jak przygotowanie praktyczne i teoretyczne do wykonywania określonego zawodu są umiejętności uniwersalne, przydatne w wielu zawodach (np. znajomość języków obcych, umiejętność komunikacji interpersonalnej, umiejętność uczenia się nowych rzeczy, obsługa komputera). To one często decydują o uzyskaniu zatrudnienia. Ponadto pracodawcy najchętniej sprawdzają umiejętności zawodowe i uniwersalne kandydatów podczas postępowania selekcyjnego.

7. Zanim wybierzesz zawód lub kierunek studiów

Wybór zawodu lub kierunku studiów nie przesądza ostatecznie o późniejszym przebiegu kariery zawodowej, wpływa jednak na dalsze wybory.

Ryzyko porażki na rynku pracy może zmniejszyć wcześniejsza ocena szans na pracę w danym zawodzie, dokonana przed wyborem szkoły lub kierunku studiów.

Osoby, które wybierają kierunki techniczne oraz specjalizują się

w dziedzinach, które ich fascynują, mają większe szanse na znalezienie satysfakcjonującej pracy.

8. Elastyczne formy zatrudnienia zyskują na popularności

Zmiany na rynku pracy idą w kierunku optymalnego wykorzystania zasobów ludzkich. W związku z tym popularność zyskują inne



niż tradycyjne formy zatrudnienia, takie jak praca czasowa (tzw. part time job), elastyczne godziny pracy, praca na odległość poza siedzibą pracodawcy. Zaletą elastycznych form zatrudnienia jest lep-

sze wykorzystanie czasu przez pracownika, możliwość podejmowania pracy u kilku pracodawców jednocześnie, a także włączenie w świat pracy osób niepełnoprawnych, wychowujących dzieci, jak również osób starszych.

9. Telepraca nie tylko dla matek wychowujących dzieci i osób niepełnosprawnych

Telepraca stanowi alternatywny model zatrudnienia, który może być oparty na umowie o pracę. Jej istotą jest miejsce i charakter wykonywanej pracy, która świadczona jest na odległość przy użyciu technologii informatycznych i telekomunikacyjnych. Pracodawca, który decyduje się na zatrudnienie telepracownika, powinien zapewnić mu narzędzia niezbędne do wykonywania tej pracy. Charakter pracy w wielu zawodach sprzyja tej formie zatrudnienia, np. wprowadzanie danych do bazy, tworzenie i uaktualnianie stron internetowych, tłumaczenie i opracowywanie publikacji, korekta tekstu, wyszukiwanie informacji o firmie lub określonych produktach, testowanie programów komputerowych, projektowanie komputerowo-

we. Warto podkreślić, że telepracowników często zatrudniają firmy znajdujące się poza granicami kraju.

10. Ułatwienia dla pracowników ze Wschodu

Zgodnie ze znowelizowanym rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej z 30 sierpnia 2006 r. w sprawie wykonywania pracy przez cudzoziemców bez konieczności uzyskania zezwolenia na pracę obywatele Białorusi, Rosji i Ukrainy mają możliwość wykonywania pracy w Polsce bez zezwolenia w okresie do trzech miesięcy w ciągu kolejnych sześciu miesięcy. Warunkiem podjęcia pracy jest posiadanie oświadczenia polskiego pracodawcy o zamiarze powierzenia cudzoziemcowi wykonywania pracy. Oświadczenie to jest rejestrowane przez pracodawcę we właściwym powiatowym urzędzie pracy, a następnie przekazywane kandydatowi do pracy, którego obowiązkiem jest uzyskanie wizy w celu wykonywania pracy. Jest to możliwe po przedłożeniu oświadczenia pracodawcy w placówce dyplomatycznej – konsularnej.

Dorota Bujnowska

*doradca zawodowy,
konsultant CC „Systemu 7/24”*

¹Wojewódzki Urząd Pracy w Białymstoku, *Ranking zawodów deficytowych i nadwyżkowych w województwie podlaskim w I półroczu 2007 roku.*

²Wojewódzki Urząd Pracy w Białymstoku, *Ranking zawodów deficytowych i nadwyżkowych w województwie podlaskim w I półroczu 2007 roku.*

Jakie były główne zagadnienia poruszane w trakcie szkoleń?

Szkolenia podzielono na trzy typy. Szkolenia merytoryczne - omawiano zagadnienia z zakresu, których konsultanci udzielają informacji (ze szczególnym uwzględnieniem ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy, kodeksu pracy, koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego). Obsługa klienta - szkolenia, które miały na celu wykształcenie w pracownikach właściwej postawy w obsłudze klienta, odpowiedniego sposobu prowadzenia rozmowy, zmiany ich wewnętrznego nastawienia do klientów, przełamanie barier w komunikacji, dostosowanie obsługi klienta dotychczas istniejącej w urzędach do nowoczesnych standardów obsługi. Wszystko po to, aby zmienić wizerunek urzędów, wesprzeć psychologicznie samych pracowników i wykształcić w nich odpowiednie nawyki w obsłudze klienta. Bardzo ważne jest to, aby urzędnicy nabyli umiejętności radzenia sobie w trudnych sytuacjach. Ponadto przeprowadzono również szkolenia techniczne - z obsługi samego systemu, aplikacji dostępowej, oprogramowania dedykowanego specjalnie dla potrzeb systemu.

Co szkolenia miały dać konsultantom, jakie praktyczne wskazówki mieli zdobyć?

Warsztaty szkoleniowe poświęcone były uświadomieniu znaczenia i budowaniu proaktywnej postawy w obsłudze klienta przez telefon, co oznacza nastawienie na budowanie satysfakcji klienta, umiejętność zapobiegania trudnym sy-

tuacjom, poszukiwanie najlepszego rozwiązania dla klienta, kontrolowanie emocji własnych i klienta oraz dbałość o budowanie przyjaznej atmosfery w rozmowie.

Na co był położony największy nacisk podczas przeprowadzania szkoleń?

Położyliśmy największy nacisk na wzajemne, lepsze poznawanie się konsultantów. Gwarantuje to lepszą ich wspólną pracę. Ważne było także poznanie technik i metod pracy, niezbędnych na specyficznym stanowisku pracy w urzędzie - nowym dla każdego z urzędników. To także nowa forma pracy dla urzędnika. Wykształcenie umiejętności właściwej obsługi klienta. Przełamanie wewnętrznych barier osobistych w kontaktach z klientem przez telefon. Uświadomienie uczestnikom ich roli w nowym systemie pracy.

Jak przebiegały szkolenia, proszę o krótki opis?

Szkolenia przebiegały w formie warsztatów, angażujących wszystkich uczestników - nikt nie mógł pozostać bierny. Duża część zajęć odbywała się w formie sesji telefonicznych, podczas których uczestnicy wcielali się w role klientów i pracowników CC - dzwoniąc do siebie i prowadząc rozmowy przez telefon według otrzymanego scenariusza. Coach prowadził nasłuch rozmów i udzielał szczegółowej informacji zwrotnej. Także uczestnicy, którzy odgrywali role klientów, udzielali informacji zwrotnych uczestnikom w roli pracowników CC na podstawie ankiet

ty obserwacyjnej zawierającej kryteria oceny poziomu satysfakcji klienta. Podczas jednej sesji telefonicznej każdy uczestnik występował zarówno w roli klienta, jak i w roli pracownika CC. Wcielano się także w rolę klienta trudnego.

Co to znaczy „trudny” klient?

Mowa przede wszystkim o osobach bezrobotnych, które bez pracy znajdują się kolejny miesiąc. Ich kolejne próby znalezienia pracy kończą się fiaskiem, co odbija się na ich nastawieniu do urzędów pracy.

Dziś nasi konsultanci są przygotowani na każdego klienta, są gotowi na wszystko! Misją UP jest pomaganie takim osobom - i tego też nauczyliśmy podczas szkoleń. Omawiano indywidualne wrażenia i spostrzeżenia. Ćwiczone zachowania wpływające na poziom satysfakcji klienta ze szczególnym naciskiem na zachowania z następujących kryteriów: kierowanie rozmową - analiza potrzeb - pytania; proponowanie rozwiązań - uzyskanie akceptacji rozwiązania, przekazywanie informacji, wybór opcji, ton głosu; radzenie sobie z obiekcjami - słuchanie bez oceniania, parafraza, doprecyzowanie, klasyfikowanie, argumentowanie, stosowanie łagodnych pytań.

Czy może Pani wstępnie ocenić efekty szkoleń przez pryzmat pracy konsultantów?

Oceniam szkolenia bardzo pozytywnie. Uczestnicy sami widzą własną wewnętrzną zmianę - są bardziej otwarci, odważni,

Gotowi na wszystko



„Praca, praca i praca nad coraz lepszą obsługą klientów. Czas wreszcie zmienić wizerunek urzędników i urzędów pracy. I tylko czas pokaże czy tak się stanie.”

Kierownik zespołu ds. realizacji projektu
Joanna Stanulewicz

zmniejszony został strach przed kontaktem z klientem, a szczególnie strach przez „telefonem”. Uczestnicy są świadomi, iż każde wypowiedane przez nich słowo ma wpływ na przebieg rozmowy, zadowolenie klienta, postrzeganie zarówno samego konsultanta jak i urzędu na zewnątrz.

A wnioski na przyszłość...

Praca, praca i praca nad coraz lepszą obsługą klientów. Czas wreszcie zmienić wizerunek urzędników i urzędów pracy. I tylko czas pokaże czy tak się stanie. To oczywiście zależy od naszych konsultantów, ale i od klientów - czy chętnie korzystali będą z naszych nowych usług.



Urząd Pracy 7 dni w tygodniu, 24h na dobę

Życzymy wszystkim, by w te święta Mikołaj zaskoczył wyjątkowo i przyniósł najbardziej oczekiwany prezent pracę. Niech nadchodzący rok 2008 będzie pracowity i upłynie pod znakiem dostatku.



Wojewódzki
Urząd Pracy
w Białymstoku

ul. Pogodna 22
15-354 Białystok

tel. (085) 74-97-200
fax (085) 74-97-209

www.up.podlasie.pl