

# Zwiększenie szans na zatrudnienie kobiet o średnich i niskich kwalifikacjach poprzez rozwój kompetencji w zawodzie z obszaru rynku Call Center

Increasing the employability of women with medium and low qualifications through the development of competences in occupations in the Call Center market area

**Key words:** call center, women, m-learning, e-training, ICT, virtual e-stage.

**Abstract:** Pandemic restrictions have led to a freezing of many investments in, among other things, human resources and their development. There has been a huge drop in interest in training offers in the traditional form due to the need for safety rules. Online training has become a common phenomenon. This training can be an opportunity to gain new qualifications for people who have lost their jobs as a result of the pandemic, but also for people who want to improve their existing qualifications, thus increasing their chances of employment. The article presents an example profession including professional qualifications from the Call Centre market area. It also presents a case study of opportunities to increase the employability of women with medium and low qualifications through the international project Virtual Call implemented under the EU programme Erasmus+.

**Słowa kluczowe:** call center, kobiety, m-learning, e-szkolenie, ICT, wirtualne praktyki.

**Streszczenie:** Ograniczenia pandemiczne doprowadziły do zamrożenia wielu inwestycji m.in. w zasoby ludzkie i ich rozwój. Nastąpił ogromny spadek zainteresowania ofertami szkoleniowymi w tradycyjnej formie ze względu na konieczność zachowania zasad bezpieczeństwa. Powszechnym zjawiskiem stały się szkolenia online. Szkolenia te mogą być szansą na zdobycie nowych kwalifikacji dla osób, które utraciły pracę w wyniku pandemii, ale także dla osób, które chcą podnieść swoje dotychczasowe kwalifikacje, zwiększając tym samym szanse na zatrudnienie. W artykule przedstawiono przykładowy zawód obejmujący kwalifikacje zawodowe z obszaru rynku Call Center. Przedstawiono również studium przypadku możliwości zwiększenia szans na zatrudnienie kobiet o średnich i niskich kwalifikacjach w ramach międzynarodowego projektu Virtual Call realizowanego w ramach programu UE Erasmus+.

## Wprowadzenie

Rozprzestrzeniająca się epidemia koronawirusa SARS-CoV-2 zmieniła nasze dotychczasowe życie prywatne i zawodowe. Firmy aby przetrwać muszą sprostać nowym wyzwaniom które związane są nie tylko z działalnością, ale z rozwijaniem, szkoleniem, rekrutowaniem swoich pracowników nawet wówczas gdy tylko część-

ciowo wykonują swoją pracę z domu. Obostrzenia pandemiczne doprowadziły do wstrzymania wielu inwestycji m.in. w zasoby ludzkie i ich rozwój. Nastąpił ogromny spadek zainteresowania ofertami szkoleniowymi w postaci tradycyjnej ze względu na konieczność zachowania zasad bezpieczeństwa. Szkolenia i inne tradycyjne formy doskonalenia zawodowego pracowników realizowane dotąd *face to face* zastąpiono formami zdalnymi, przygotowując odpowiednie narzędzia z wykorzystaniem Internetu. Powszechnym zjawiskiem stały się szkolenia on-line. Szkolenia te mogą być szansą na zdobycie nowych kwalifikacji dla osób, które straciły pracę w wyniku pandemii, ale również dla osób chcących podnieść swoje dotychczasowe kwalifikacje, tym samym zwiększając swoje szanse na zatrudnienie. W artykule przedstawiono kwalifikacje zawodowe z obszaru rynku Call Center. Przystawiono również możliwości zwiększenia szans na zatrudnienie kobiet o średnich i niskich kwalifikacjach, poddając studium przypadku międzynarodowy projekt Virtual Call realizowany w ramach programu UE Erasmus+.

**Umiejętności przyszłości.** Według Raportu „**Future of Skills. Employment in 2030**” w nadchodzących latach przy zmieniających się procesach pracy istotne będą 4 kategorie umiejętności: interpersonalne, społeczne, systemowe oraz poznawcze. Rozwijający się rynek pracy będzie potrzebował osób, które chcą się uczyć oraz takich ludzi, którzy będą potrafili uczyć innych. Poszukiwane będą osoby posiadające umiejętności logicznego myślenia, współdziałania, kompleksowego rozwiązywania problemów, dedukcji, oceny sytuacji oraz podejmowania decyzji. Wśród pozostałych możemy wymienić m.in.: jasne komunikowanie się, aktywna nauka i słuchanie, monitorowanie i ocena wyników, szybkie reagowanie, zarządzanie czasem, finansami i ludźmi. Przytoczony raport powstał w oparciu o badanie ekspertów z Pearson, międzynarodowej grupy edukacyjnej, fundacji Nesta promującej idee szeroko pojętego rozwoju oraz Oxford Martin School, która jest pionierem w światowych badaniach dotyczących edukacji. Raport został wydany we wrześniu 2017 r. Raport wskazuje również, że obecnie *10% osób wykonuje zawód, na który zapotrzebowanie będzie rosło, 70% ma zawód, jaki będzie istnieć, ale zmieni się sposób jego wykonywania, 20% ma pracę mechaniczną, którą w 2030 prawdopodobnie zastąpią roboty*<sup>1</sup>.

W Polsce wyznacznikiem ram strategii polityki związanej z rozwojem umiejętności niezbędnych do wzmocnienia kapitału społecznego oraz osiągnięcia wzrostu gospodarczego jest wprowadzona Uchwałą (Nr 195/2020 Rady Ministrów z dnia 28 grudnia 2020 r.) Zintegrowana Strategia Umiejętności 2030 (ZSU 2030). Obszar oddziaływania tej Strategii dotyczy m.in.: umiejętności podstawowych, przekrojowych i zawodowych dzieci, młodzieży i osób dorosłych. Celem tego oddziaływania jest *upowszechnianie kultury uczenia się przez całe życie, nastawionej na zdobywanie i doskonalenie umiejętności ważnych dla funkcjonowania człowieka w sferze prywatnej, w życiu społecznym i zawodowym*<sup>2</sup>. ZSU 2030 jest wyznacznikiem ram

<sup>1</sup> Raport „Future of Skills. Employment in 2030”, <http://umiejtnosci2030.pl/> [dostęp: 19.01.2022 r.]

<sup>2</sup> Załącznik do uchwały nr 195/2020 Rady Ministrów z dnia 28 grudnia 2020 r. Zintegrowana Strategia Umiejętności 2030 (część szczegółowa) str. 9; <https://www.gov.pl/web/edukacja-i-nauka/zintegrowana>

strategii polityki związanej z rozwojem umiejętności niezbędnych do wzmocnienia kapitału społecznego oraz osiągnięcia wzrostu gospodarczego. Zapisy umieszczone w ZSU 2030 stanowią podstawą do przygotowania planów (dot. projektów i programów) wydatkowania funduszy europejskich i krajowych na rozwój umiejętności na poziomie regionalnym i krajowym.

W części szczegółowej Zintegrowanej Strategii Umiejętności 2030 zawarto m.in. założenia dotyczące: *promowania idei uczenia się przez całe życie; tworzenia szans i warunków rozwoju umiejętności dla aktywnego uczestnictwa w dynamicznie zmieniającym się świecie wyzwań zawodowych, społecznych, rodzinnych i osobistych; wspierania realizacji zadań instytucji i organizacji kształtujących umiejętności i pełniejsze jej dostosowanie do wyzwań współczesności (...), wypracowania mechanizmów stałego monitorowania i ewaluowania efektów proponowanych rozwiązań dydaktycznych, organizacyjnych i zarządczych*<sup>3</sup>.

**Kompetencje zawodowe w obszarze rynku Call Center.** Rynek Call Centre jest jednym z najszybciej rozwijających się rynków usług na świecie. Coraz więcej firm docenia obsługę klienta przez telefon czy Internet ze względu na szybkość dostępu do klienta i sprawność załatwienia sprawy, a obecnie także ze względu na bezpieczeństwo zdrowotne i brak konieczności kontaktu osobistego. Branża notuje stały rozwój od drugiej połowy lat 90. Badania pokazują, że znaczenie Polski jako destynacji outsourcingowej stale rośnie (Tholons Top 100 Outsourcing Destinations)<sup>4</sup>. Specyfiką branży jest duża rotacja kapitału ludzkiego, co generuje outsourcing poza wielkie aglomeracje i uruchamianie m.in. domowych Call Center, a także potrzebę szkolenia nowych pracowników i doskonalenia umiejętności stałej kadry, by sprostać zmieniającym się potrzebom rynku i klienta. W wielu firmach obsługa klienta, zamówienia, projekty sprzedażowe oraz reklamacje odbywają się właśnie poprzez kontakt telefoniczny i internetowe zapotrzebowanie na usługi pracowników Call Center ciągle wzrasta.

Świat zawodów w perspektywie międzynarodowej porządkuje Międzynarodowy Standard Klasyfikacji Zawodów ISCO-08 (Dz. U. UE.L. 2009.292.31). W obszarze Call Center wyszczególniono grupę zawodów: *Pracownicy informacyjni ośrodków kontaktów z klientami* o kodzie 42225. W polskiej Klasyfikacji zawodów i specjalności z 2014 r. (Dz. U. z 2018 r. poz. 227) w obszarze Call Center wyszczególniono zawód: *Pracownik centrum obsługi telefonicznej (pracownik Call Center)* o kodzie 4222016 (Tabela 1).

---

na-strategia-umiejtnosci-2030-czesc-szczegolowa--dokument-przyjety-przez-rade-ministrow [dostęp: 19.01.2022].

<sup>3</sup> *Ibidem*, s. 7.

<sup>4</sup> [http://www.tholons.com/Tholonstop100/Tholons\\_Top\\_100\\_2016\\_Executive\\_Summary\\_and\\_Rankings.pdf](http://www.tholons.com/Tholonstop100/Tholons_Top_100_2016_Executive_Summary_and_Rankings.pdf) [dostęp: 19.01.2022].

<sup>5</sup> Międzynarodowy Standard Klasyfikacji Zawodów ISCO-08 <https://sip.lex.pl/akty-prawne/dzienniki-UE/stosowanie-miedzynarodowego-standardu-klasyfikacji-zawodow-isco-08-67909056> [dostęp: 26.01.2022].

<sup>6</sup> <http://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20180000227> [dostęp: 26.01.2022].

Tabela 1. Wykaz zawodów Call Center w ISCO-08 i polskiej Klasyfikacji zawodów i specjalności

Międzynarodowy Standard Klasyfikacji Zawodów ISCO-08		Klasyfikacja zawodów i specjalności z 2014 r. (zmieniona rozporządzeniem z 2016 r.)	
4222	Contact centre information clerks	4222	Pracownicy centrów obsługi telefonicznej (pracownicy call center)
4222	Contact centre information clerks	422201	Pracownik centrum obsługi telefonicznej (pracownik call center)
4223	Telephone switchboard operators	4223	Operatorzy centrali telefonicznych
4223	Telephone switchboard operators	422301	Operator centrali telefonicznej

Źródło: opracowanie własne.

Dynamiczne zmiany na rynku pracy powodują potrzebę ciągłego systematyzowania i aktualizowania opisów zawodów, aby ułatwić uczestnikom rynku pracy m.in. właściwe i efektywne formułowanie wymagań kompetencyjnych i planowanie ścieżek kariery. W Polsce od wielu lat prowadzone są prace nad opisywaniem zawodów z uwzględnieniem aktualnych potrzeb rynku pracy, w które zaangażowany jest od początku Łukasiewicz – Instytut Technologii Eksploatacji (dawniej Instytut Technologii Eksploatacji – PIB). Ostatnie prace realizowane były w latach 2017–2019 w ramach projektu INFODORADCA+<sup>7</sup>. Celem głównym projektu było rozwijanie, uzupełnianie i aktualizacja informacji o zawodach dla minimum 1000 zawodów ujętych w klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy (Dz. U. z 2014 r. poz. 1145) oraz ich upowszechnianie za pomocą nowoczesnych narzędzi komunikacji w instytucjach rynku pracy (IRP). W projekcie opisano poprzedzone badaniami aktualne zawody, potrzebne na rynku pracy, rozwojowe i przyszłościowe. Każdy opis zawiera m.in.: dane identyfikacyjne zwołu, opis pracy, zadania zawodowe i wymagania kompetencyjne. Opracowania te udostępnione zostały m.in.: instytucjom rynku pracy, na potrzeby poradnictwa i doradztwa zawodowego, nabywania nowych kwalifikacji, w procesach rekrutacji. Wśród nowych zawodów, dla których opracowywano opisy, znalazł się *Pracownik centrum obsługi telefonicznej (pracownik Call Center) 422201*. Określono zakres pracy jako obsługę telefoniczną klientów w zakresie informowania, doradzania, sprzedaży, a także ankietowanie oraz zgła-

<sup>7</sup> Opisy zawodów powstały w ramach projektu „Rozwijanie, uzupełnienie i aktualizacja informacji o zawodach oraz jej upowszechnienie za pomocą nowoczesnych narzędzi komunikacji – INFODORADCA+”. Projekt był współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój, Oś priorytetowa II Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.4 Modernizacja publicznych i niepublicznych służb zatrudnienia oraz lepsze dostosowanie ich do potrzeb rynku pracy, <https://psz.praca.gov.pl/rynek-pracy/bazy-danych/infodoradca> [dostęp: 26.01.2022].

szanie reklamacji i awarii tak w zakresie połączeń przychodzących, jak i wychodzących<sup>8</sup>. W opisie zawodu pracownika centrum obsługi telefonicznej wyróżniono dwie kompetencje zawodowe oraz określono następujące zadania zawodowe<sup>9</sup>:

1. *Prowadzenie telefonicznej obsługi klienta*, w skład której wchodzi zadania zawodowe:
  - Z1. *Pozyskiwanie klientów poprzez rozmowę telefoniczną.*
  - Z2. *Prowadzenie rozmowy telefonicznej z klientem zgodnie z procedurami.*
  - Z3. *Prowadzenie negocjacji z klientem.*
2. *Prowadzenie obsługi klienta w zakresie oferowanych usług*, w skład której wchodzi zadania zawodowe:
  - Z4. *Udzielanie klientom informacji o usługach/ofertach/produktach.*
  - Z5. *Prowadzenie sprzedaży i promocja usług/produktów.*
  - Z6. *Przyjmowanie oraz obsługiwanie zgłoszeń i reklamacji.*

Poniżej przedstawiono wybrane przykłady wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych, jakie powinien posiadać pracownik Call Center<sup>10</sup>:

*Wiedza (zna i rozumie):*

- *Zasady kultury i etyki w prowadzeniu rozmowy telefonicznej z klientem*
- *Metody prowadzenia rozmowy telefonicznej w zależności od sytuacji i celu rozmowy*
- *Typy klientów i możliwe sposoby postępowania*
- *Techniki skutecznej sprzedaży*
- *Procedury ewidencjonowania sprzedaży w systemie teleinformatycznym*

*Umiejętności (potrafi):*

- *Stosować zasady kultury i etyki w prowadzeniu rozmów telefonicznych z klientem*
- *Stosować metody prowadzenia rozmowy telefonicznej w zależności od zamierzonego efektu, np. informacja, sprzedaż, badania ankietowe, windykacja*
- *Dostosowywać rozmowę do typu klienta*
- *Stosować w sposób skuteczny techniki sprzedaży*
- *Stosować procedury prowadzenia ewidencji sprzedaży w systemie teleinformatycznym;*

*Kompetencje społeczne do prawidłowego i skutecznego wykonywania zadań zawodowych m.in.:*

- *Działania autonomicznego oraz współpracy z innymi pracownikami w zorganizowanych warunkach pracy centrum obsługi telefonicznej*
- *Przestrzegania zasad komunikacji interpersonalnej i etyki zawodowej*
- *Dokonywania oceny własnych działań na stanowisku pracy oraz przyjęcia odpowiedzialności za ich skutki*

<sup>8</sup> K. Gosz, M. Makać, M. Owczarek, P. Płatek, *Informacja o zawodzie – Pracownik centrum obsługi telefonicznej (pracownik call center) 422201*. Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, Departament Rynku Pracy, Warszawa 2018, s. 4.

<sup>9</sup> *Ibidem*, s. 8.

<sup>10</sup> *Ibidem*, s. 8–10.

**Domowy Call Center.** Wprowadzane obostrzenia związane z zagrożeniem koronawirusem izolują ludzi w domach. Interesującą propozycją pracy może być zdobycie nowych kwalifikacji przydatnych do prowadzenia domowego Call Center. Takie możliwości daje realizowany projekt: *m-Training for Inactive Women Aiming their Employment as Call Center Agents at their Homes*, programu Erasmus+ (2020-1-TR01-KA202-094553, 2021–2022), którego partnerem jest Łukasiewicz – ITeE. Projekt ma na celu wsparcie zatrudnienia kobiet o średnich i niskich kwalifikacjach poprzez opracowanie mobilnej struktury do uczenia się i odbycia wirtualnych praktyk. Kobiety nieaktywne zawodowo lub te zagrożone zwolnieniem lub potrzebą przekwalifikowania będą mogły zdobyć wymaganą wiedzę i umiejętności, a następnie pracować w domu jako obsługa domowego Call Center, z możliwością dalszego rozwoju zawodowego w zawodzie operator/pracownik obsługi Call Center.

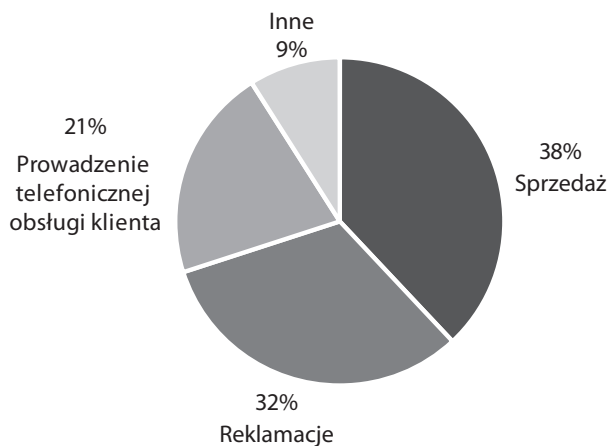
Dwuletni projekt realizowany jest w międzynarodowym konsorcjum skupiającym łącznie 9 instytucji z 6 krajów: Sinop University (lider, Turcja), Ankara Haci Bayram Veli University (Turcja), POINT Proje Insaat Taahhut Muhendislik Ve Ticaret Limited Sirketi (Turcja), Tum Avrupa Kadinlari Kulturel Isbirligi Ve Dayanisma Dernegi – TAKIDD (Turcja), National Scientific Research Institute for Labour and Social Protection (Rumunia), Zduzenie aktivnych a talentovanych zien realizujucich fungujucu karieru – ZARIF (Słowacja), Sieć Badawcza Łukasiewicz – Instytut Technologii Eksploatacji (Polska), Socialiniu Projektu Institutas (Łotwa), Fondo Formacion Euskadi SLL (Hiszpania).

Rezultaty projektu obejmują m.in.: diagnozę potrzeb szkoleniowych kobiet w zakresie rozwoju kluczowych umiejętności do podjęcia zatrudnienia jako operatorzy domowych Call Center w 6 krajach partnerskich (krajowe raporty z badań). Zostanie przygotowana i udostępniona platforma internetowa „Virtual Call Platform”, na której będzie można przeprowadzić e-praktyki wraz z symulacją możliwych rzeczywistych sytuacji problemowych związanych z obsługą klienta, które mogą wystąpić w pracy operatora Call Center. Wśród funkcjonalności platforma będzie oferowała m.in. system informacji zwrotnej dla użytkowników. Dla zapewnienia właściwej obsługi platformy zostanie przygotowany przewodnik dla użytkowników. Opracowany zostanie również modułowy e-learningowy program szkolenia (Virtual Call mobile-learning) do nauki z wykorzystaniem przenośnego sprzętu (laptop, tablet, smartfon). Opracowane rezultaty projektu będą przygotowane w 6 wersjach językowych: PL, SK, EN, TR, RO, LT. Rezultaty zostaną udostępnione na platformie internetowej Virtual Call (w przygotowaniu) na zasadach zgodnych z zasadami programu Erasmus+ i poszerzą bazę otwartych zasobów edukacyjnych (OZE) oraz będą upowszechniane w 6 krajach partnerskich.

Zwiększenie zatrudnienia kobiet nieaktywnych zawodowo jest jednym z priorytetów Unii Europejskiej. Dlatego celem projektu VirtualCall jest wsparcie zatrudnienia kobiet o średnich i niskich kwalifikacjach poprzez opracowanie mobilnej struktury do uczenia się i odbycia wirtualnych praktyk, tak aby kobiety nieaktywne zawodowo mogły zdobyć wymagane umiejętności i kompetencje przed złożeniem CV

na stanowisko operatora Call Center, a następnie pracować w domu jako obsługa domowego Call Center i mieć szansę dalszego rozwoju zawodowego.

Dotychczas przeprowadzono badanie dotyczące analizy potrzeb szkoleniowych kobiet w zakresie rozwoju kluczowych umiejętności do podjęcia zatrudnienia jako operatorzy domowych Call Center (295 respondentów z 6 krajów partnerskich). W badaniu m.in. określono popularne usługi telefoniczne w różnych obszarach gospodarki w krajach partnerskich pod kątem możliwości zatrudnienia grupy docelowej. Respondenci wybrali istotne usługi telefoniczne (rys. 1), które związane są ze sprzedażą (38%), reklamacjami (32%) oraz z prowadzeniem telefonicznej obsługi klienta (21%) w obszarach: telekomunikacja (20%), ubezpieczenia (17%), banki/finanse (15%), opieka zdrowotna (13%), usługi turystyczne i restauracyjne (11%). Scharakteryzowano również rodzaje narzędzi technologicznych, które są przydatne w nauce kobiet i jaki jest stopień ich dostępności w krajach partnerskich. W wyniku przeprowadzonych badań 67% respondentów określiło przenośny komputer osobisty (notebook – 37%) oraz smartfon (30%) jako najbardziej przydatne i dostępne urządzenie. Respondenci uznali, że wiedzę najlepiej przyswajają: poprzez krótkie filmy (32%), poprzez oglądanie awatarów/opowiadanie historii (21%), poprzez praktyki e-Stage w czasie rzeczywistym (16%).



**Rys. 1. Popularne usługi telefoniczne w krajach partnerskich wybrane pod kątem możliwości zatrudnienia grupy docelowej**

Źródło: Needs Analysis of Learning Needs of Virtual Call Center Services and Needs of Sector & Resulting Finalized Learning Curriculum. Design of Curriculum Structure Content including Scenarios of Learning Movies. AHBV & SNU. Erasmus+ Project 2020-1-TR01-KA202-094553, 2021.

W Raporcie przedstawiono podstawowe umiejętności, które należy rozwijać, aby zostać operatorem wirtualnego Call Center w podziale na dwie grupy jako umiejętności „twarde” i umiejętności „miękkie”. Do umiejętności „twardych” zaliczono m.in.: posiadanie niezbędnej wiedzy i umiejętności obsługi dot.: podstawowego sprzętu hardware i software, w tym wirtualnych narzędzi komunikacyjnych (syn-

chronicznych i asynchronicznych), oprogramowania do zarządzania wirtualnego Call Center (zarządzanie połączeniami, zarządzanie kontaktami). Umiejętności „miękkie” scharakteryzowano jako sposób zachowania, komunikowania się i współpracy z innymi oraz radzenia sobie z konfliktami, stresem, czasem. Na podstawie raportu opracowano tematykę modułów szkoleniowych:

- Moduł 1. Koncepcja wirtualnego Call Center i jego elementy składowe
- Moduł 2. Procesy zarządzania centrum telefonicznym
- Moduł 3: Technologia i proces zarządzania w domowym Call Center
- Moduł 4: Rozpoczęcie pracy
- Moduł 5: Umiejętności „twarde” wymagane do pracy w wirtualnym Call Center
- Moduł 6: Umiejętności „miękkie” wymagane do pracy w wirtualnym Call Center
- Moduł 7: Umiejętność właściwego wykorzystania komunikacji w różnych kanałach komunikacji z klientem
- Moduł 8: Radzenie sobie ze stresem i rozwiązywanie problemów

Dodatkowo opracowanemu w projekcie programowi szkolenia, któremu towarzyszyć będą filmy instruktażowe, scenariusze e-praktyk wsparte przez postać awatara. Przyjęto 6 sektorów zidentyfikowanych w przeprowadzonych badaniach (telekomunikacja; firmy ubezpieczeniowe; banki/finanse; Instytucje publiczne, organizacje publiczne; turystyka i usługi restauracyjne; sprzedaż i kontakty z klientami). Scenariusze do e-praktyk będą dotyczyły przykładowych sytuacji problemowych we wskazanych sektorach zgodnie z wynikami badań (np. w Polsce sektor Turystyka i usługi restauracyjne, w Hiszpanii sektor telekomunikacyjny).

## Podsumowanie

Rynek Call Center bardzo szybko się rozwija. Wpływ na taki stan rzeczy ma rozwój technologii, który wpływa na zmianę organizacji i formy prowadzonych usług. Kiedyś analogowe telefony, a obecnie dostępny jest szereg programów i urządzeń ułatwiających pracę operatorowi. Nowa technologia sprzyja doskonaleniu nowych umiejętności w obszarze Call Center. W obecnej sytuacji szkolenia on-line to nie tylko szansa dla osób, które straciły pracę w wyniku pandemii, ale też dla osób które chcą podnieść swoje kwalifikacje lub zmienić zawód. Bycie przedstawicielem/agentem Call Center wymaga wielu umiejętności, m.in.: otwartości w komunikacji, znajomości produktów i usług, elastyczności w rozwiązywaniu problemów itp. Przygotowany e-learningowy program modułowy na platformie „Virtual Call Platform” wraz z odbyciem wirtualnych praktyk uwzględnia te potrzeby. Taka inicjatywa edukacji e-learningowej jest ciekawym rozwiązaniem dającym szansę na podjęcie pracy w domu nie tylko dla kobiet nieaktywnych zawodowo z obszarów wiejskich.



## Bibliografia

1. Gosz K., Makać M., Owczarek M., Płatek P. (2018), *INFORMACJA O ZAWODZIE – Pracownik centrum obsługi telefonicznej (pracownik call center) 422201*. Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, Departament Rynku Pracy, Warszawa.
2. Jasiński Ł., Książkiewicz K. (2015), *Świadomy telemarketing. Interaktywne narzędzie dla telemarketerów i menedżerów call center*. Wydawnictwo Helion, Gliwice.
3. Kućmierowski S. (2015), *Telefonem w klienta. Wstęp do telemarketingu*. Wydawnictwo Akademickie SEDNO, Warszawa.
4. Międzynarodowy Standard Klasyfikacji Zawodów ISCO-08 <https://sip.lex.pl/akty-prawne/dzienniki-UE/stosowanie-miedzynarodowego-standardu-klasyfikacji-zawodow-i-sco-08-67909056> [dostęp: 26.01.2022 r.].
5. Raport „Future of Skills. Employment in 2030”, <http://umiejtnosci2030.pl/> [dostęp: 19.01.2022 r.]
6. Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 7 sierpnia 2014 r. w sprawie klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy oraz zakresu jej stosowania (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 227).
7. Tholons Top 100 Outsourcing Destinations, 2016 [http://www.tholons.com/Tholonstop100/Tholons\\_Top\\_100\\_2016\\_Executive\\_Summary\\_and\\_Rankings.pdf](http://www.tholons.com/Tholonstop100/Tholons_Top_100_2016_Executive_Summary_and_Rankings.pdf) [dostęp: 19.01.2022 r.].
8. Uchwała Nr 195/2020 Rady Ministrów z dnia 28 grudnia 2020 r. „Zintegrowana Strategia Umiejętności 2030 (część szczegółowa). Polityka na rzecz rozwijania umiejętności zgodnie z ideą uczenia się przez całe życie”. <https://www.gov.pl/web/edukacja-i-nauka/zintegrowana-strategia-umiejtnosci-2030-czesc-szczegolowa--dokument-przyjety-przez-rade-ministrow> [dostęp: 19.01.2022 r.].

**dr Tomasz Kupidura**

Łukasiewicz – Instytut Technologii Eksploatacji, Radom