



BILANS KOMPETENCJI 2015

NAJWAŻNIEJSZE WNIOSKI Z PRZEPROWADZONYCH BADAŃ

1.1. Wprowadzenie do badań

Cel: zestawienie oczekiwań wybranych branż w Krakowie:

- turystyka,
- transport i logistyka
- przekrojowe badania języków obcych

w zakresie kompetencji studentów i absolwentów szkół wyższych z efektami kształcenia realizowanymi przez krakowskie uczelnie

Podmioty zaangażowane:

- Centrum Ewaluacji i Analiz Polityk Publicznych UJ (ekspert wiodący: prof. Jarosław Górniak) oraz Interdyscyplinarne Centrum Badań i Rozwoju Organizacji przy Instytucie Psychologii UJ (ekspert wiodący: prof. Małgorzata Kossowska)
- Urząd Miasta Krakowa
- Stowarzyszenie ASPIRE (partner badań językowych)

1.2. Realizacja badań - zarys

W ramach prowadzonych prac:

Przeanalizowano kilkaset ogłoszeń o pracę w branży turystycznej oraz transportu i logistyki, oraz ponad 3000 ogłoszeń o prace pod kątem zapotrzebowania na znajomość języków obcych

Przeprowadzono kilkadziesiąt konsultacji i wywiadów pogłębionych z ekspertami

Przebadano blisko 50 firm zatrudniających łącznie ponad 2000 pracowników

Przebadano 13 kierunków studiowania i kształcenia, które w 2016 roku ukończy ponad 2000 studentów

Przebadano ponad 50 centrów, kolegium językowych, szkół językowych oraz kierunków filologicznych, z których oferty w zakresie kształcenia językowego korzysta około 50 000 studentów

Przeprowadzono badania studentów na grupie blisko 800 osób

1.3. Metodologia badań

POPYT:

Działania wstępne – konsultacje z ekspertami, analiza ogłoszeń o pracę, analiza raportów branżowych;

Wywiady ustrukturyzowane – osoby zarządzające firmami, działy personalne, menadżerowie;

Stworzenie Arkusz popytu – lista kompetencji wraz z definicjami (wiedza specjalistyczna, umiejętności specjalistyczne, wiedza i umiejętności biznesowe, umiejętności miękkie, inne oczekiwania);

Badanie ankietowe on-line – przewidywana liczba rekrutacji wśród absolwentów (2016 i 2021), wymagania odnośnie kompetencji, ocena ważności, trudności zdobycia kompetencji i zadań uczelni wyższych

PODAŻ:

Działania wstępne - opracowanie oczekiwanych efektów kształcenia oraz „Arkusza podaży”;

Badanie ankietowe on-line – osoby odpowiedzialne za kształt programów nauczania; ocena stopnia uzyskiwania efektów kształcenia oraz zadań uczelni wyższych w zakresie ich nauczania;

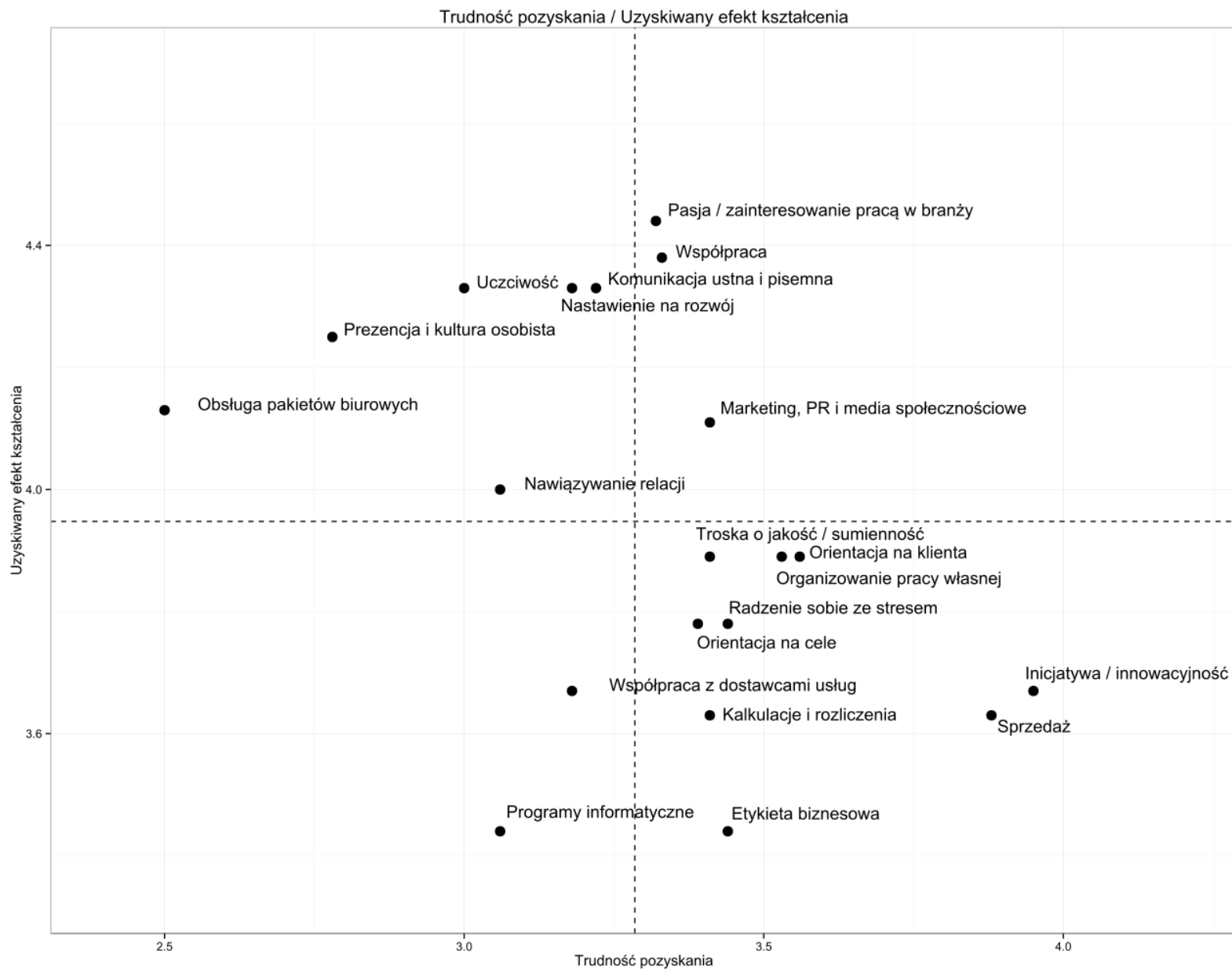
Wywiady ustrukturyzowane - przedstawiciele wybranych kierunków uczelni wyższych

2.1. Branża turystyczna - kompetencje dzisiaj i kompetencje jutra

15 najważniejszych kompetencji (wymagań) obecnie	Ważność 2016
Język angielski	5,00
Uczciwość	4,87
Orientacja na klienta	4,83
Troska o jakość / sumienność	4,82
Organizowanie pracy własnej	4,74
Prezencja i kultura osobista	4,73
Dyspozycyjność i mobilność	4,70
Komunikacja ustna i pisemna	4,68
Sprzedaż	4,61
Obsługa pakietu MS Office, OpenOffice lub Google Docs	4,61
Pasja / zainteresowanie pracą w branży	4,61
Etykieta biznesowa	4,57
Współpraca	4,57
Inicjatywa / innowacyjność	4,52
Nawiązywanie relacji	4,52

15 najważniejszych kompetencji (wymagań) przyszłości	Ważność 2021
Orientacja na klienta	5,00
Język angielski	4,95
Inicjatywa / innowacyjność	4,90
Komunikacja ustna i pisemna	4,90
Uczciwość	4,86
Troska o jakość / sumienność	4,80
Prezencja i kultura osobista	4,75
Dyspozycyjność i mobilność	4,71
Pasja / zainteresowanie pracą w branży	4,71
Organizowanie pracy własnej	4,68
Współpraca	4,62
Obsługa pakietu MS Office, OpenOffice lub Google Docs	4,60
Sprzedaż	4,57
Etykieta biznesowa	4,57
Marketing, PR i media społecznościowe	4,52

2.2. Branża turystyczna - Bilans kompetencji (trudność pozyskania i uzyskiwane efekty kształcenia)



2.3. Branża turystyczna - dynamika zatrudniania absolwentów

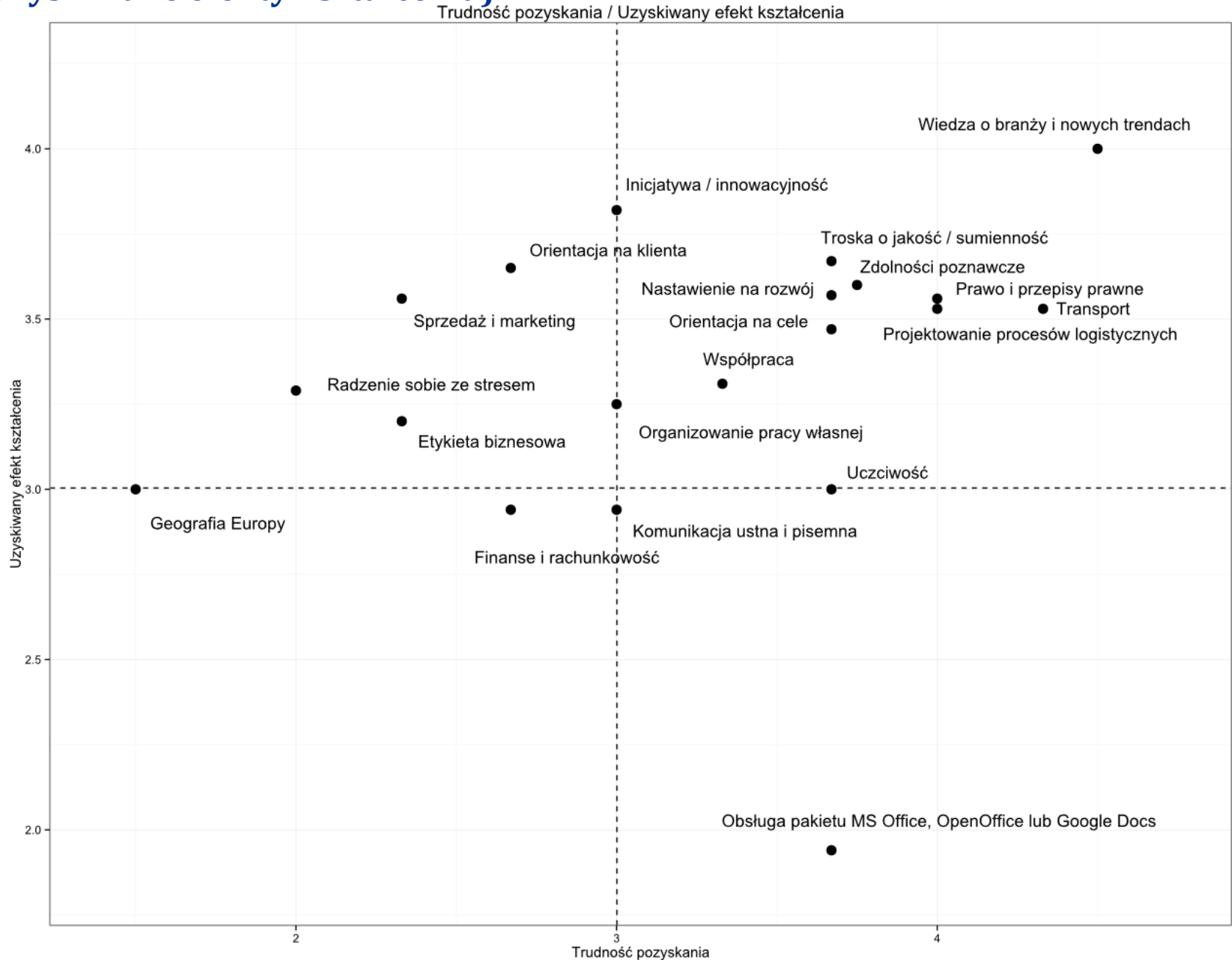
Zatrudnienie absolwentów w 2016 roku	Zatrudnienie absolwentów w 2021 roku
20,6 %*	30,9 %*
Wzrost dynamiki zatrudniania absolwentów	

* absolwenci, którzy zatrudnieni będą w roku 2016 i 2021 jako procent obecnego stanu zatrudnienia (uwzględnia wszystkie formy prawne)

3.1. Transport i logistyka - kompetencje dzisiaj i kompetencje jutra

15 najważniejszych kompetencji (wymagań) obecnie	Ważność 2016	15 najważniejszych kompetencji (wymagań) przyszłości	Ważność 2021
Uczciwość	4,90	Język angielski	4,89
Transport	4,80	Transport	4,83
Język angielski	4,75	Troska o jakość / sumienność	4,83
Troska o jakość / sumienność	4,74	Uczciwość	4,79
Radzenie sobie ze stresem	4,74	Radzenie sobie ze stresem	4,78
Komunikacja ustna i pisemna	4,53	Organizowanie pracy własnej	4,67
Obsługa pakietu MS Office, OpenOffice lub Google Docs	4,50	Sprzedaż i marketing	4,65
Orientacja na klienta	4,45	Orientacja na klienta	4,63
Sprzedaż i marketing	4,44	Wiedza o branży i nowych trendach	4,58
Prawo jazdy, kat. B	4,40	Zdolności poznawcze	4,53
Inicjatywa / innowacyjność	4,39	Obsługa pakietu MS Office, OpenOffice lub Google Docs	4,53
Organizowanie pracy własnej	4,37	Komunikacja ustna i pisemna	4,50
Zdolności poznawcze	4,33	Prawo jazdy, kat. B	4,50
Język niemiecki	4,32	Język niemiecki	4,50
Projektowanie procesów logistycznych	4,26	Geografia Europy	4,47

3.2. Transport i logistyka - Bilans kompetencji (trudność pozyskania i uzyskiwane efekty kształcenia)



3.3. Transport i logistyka - dynamika zatrudniania absolwentów

Zatrudnienie absolwentów w 2016 roku	Zatrudnienie absolwentów w 2021 roku
5,3%*	7,5% *
Wzrost dynamiki zatrudniania absolwentów	

* absolwenci, którzy zatrudnieni będą w roku 2016 i 2021 jako procent obecnego stanu zatrudnienia (uwzględnia wszystkie formy prawne)

4.1. Języki obce – zapotrzebowanie pracodawców (ogłoszenia o pracę) – wszystkie branże

Lp	Język	Ogółem	
		N	%
1	Angielski	2209	72,69%
2	Niemiecki	278	9,15%
3	Francuski	150	4,94%
4	Włoski	70	2,30%
5	Hiszpański	58	1,91%
6	Holenderski	43	1,41%
7	Szwedzki	41	1,35%
8	Czeski	34	1,12%
9	Rosyjski	31	1,02%
10	Norweski	26	0,86%
11	Duński	24	0,79%
12	Fiński	21	0,69%
13	Węgierski	18	0,59%
14	Słowacki	16	0,53%
15	Portugalski	15	0,49%
16	Niderlandzki	12	0,39%
17	Grecki	9	0,30%
18	Flamandzki	8	0,26%
19	Rumuński	8	0,26%
20	Turecki	6	0,20%
...
30	Język obcy	83	2,73%
31	Brak wymaganego języka	763	25,11%

Język	Entry level	
	N	%
Angielski	715	82,7%
Niemiecki	108	12,5%
Francuski	69	8,0%
Szwedzki	25	2,9%
Holenderski	23	2,7%
Węgierski	19	2,2%
Duński	18	2,1%
Hiszpański	18	2,1%
Norweski	18	2,1%
Włoski	16	1,8%
Czeski	15	1,7%
Fiński	15	1,7%
Portugalski	9	1,0%
Rosyjski	9	1,0%
Flamandzki	7	0,8%
Grecki	7	0,8%
Słowacki	7	0,8%
Ukraiński	7	0,8%
Niderlandzki	5	0,6%
Turecki	4	0,5%
...
Język obcy	35	4,0%
Brak wymaganego języka	91	10,5%

4.2. Języki obce – wymagany poziom znajomości języków obcych (ogłoszenia o pracę) – wszystkie branże

Język obcy	A1	A2	B1	B2	C1	C2	Nie określono
Angielski	1,8%	9,3%	16,6%	28,2%	32,9%	0,6%	10,5%
Niemiecki	0,0%	5,2%	24,2%	39,4%	22,9%	2,6%	5,6%
Francuski	0,0%	7,5%	22,5%	43,3%	20,0%	4,2%	2,5%
Włoski	0,0%	8,2%	27,9%	34,4%	19,7%	6,6%	3,3%
Hiszpański	0,0%	2,6%	35,9%	35,9%	15,4%	7,7%	2,6%
Holenderski	0,0%	2,4%	31,0%	33,3%	31,0%	2,4%	0,0%
Szwedzki	0,0%	2,6%	28,9%	44,7%	21,1%	2,6%	0,0%
Czeski	0,0%	3,3%	16,7%	43,3%	30,0%	3,3%	3,3%
Rosyjski	0,0%	5,0%	20,0%	20,0%	30,0%	20,0%	5,0%
Norweski	0,0%	3,8%	30,8%	46,2%	19,2%	0,0%	0,0%
Duński	0,0%	4,2%	25,0%	50,0%	20,8%	0,0%	0,0%
Fiński	0,0%	4,8%	28,6%	38,1%	28,6%	0,0%	0,0%
Węgierski	0,0%	11,8%	35,3%	35,3%	11,8%	0,0%	5,9%
Słowacki	0,0%	0,0%	14,3%	57,1%	21,4%	0,0%	7,1%
Portugalski	0,0%	0,0%	53,8%	23,1%	23,1%	0,0%	0,0%
Niderlandzki	0,0%	0,0%	16,7%	66,7%	8,3%	0,0%	8,3%
Pozostałe języki obce	0,0%	6,0%	34,0%	30,0%	16,0%	4,0%	10,0%

4.3. Języki obce – zapotrzebowanie pracodawców (ogłoszenia o pracę) – branża BPO/SSC

Lp	Język	Ogółem	
		N	%
1	Angielski	971	88,19%
2	Niemiecki	183	16,62%
3	Francuski	112	10,17%
4	Włoski	56	5,09%
5	Hiszpański	43	3,91%
6	Holenderski	40	3,63%
7	Szwedzki	37	3,36%
8	Czeski	28	2,54%
9	Norweski	25	2,27%
10	Duński	23	2,09%
11	Fiński	20	1,82%
12	Węgierski	16	1,45%
13	Rosyjski	15	1,36%
14	Portugalski	14	1,27%
15	Słowacki	13	1,18%
16	Niderlandzki	12	1,09%
17	Grecki	9	0,82%
18	Flamandzki	7	0,64%
19	Rumuński	5	0,45%
20	Hebrajski	4	0,36%
...
26	Język obcy	53	4,81%
27	Brak wymaganego języka	29	2,63%

Język	Entry level	
	N	%
Angielski	552	88,04%
Niemiecki	113	18,02%
Francuski	76	12,12%
Włoski	36	5,74%
Holenderski	30	4,78%
Szwedzki	29	4,63%
Duński	21	3,35%
Norweski	21	3,35%
Czeski	20	3,19%
Hiszpański	20	3,19%
Fiński	17	2,71%
Portugalski	10	1,59%
Węgierski	10	1,59%
Niderlandzki	9	1,44%
Rosyjski	9	1,44%
Słowacki	9	1,44%
Grecki	8	1,28%
Flamandzki	6	0,96%
Hebrajski	3	0,48%
Turecki	3	0,48%
...
Język obcy	22	3,51%
Brak wymaganego języka	10	1,59%

4.4. Języki obce – wymagany poziom znajomości języków obcych (ogłoszenia o pracę) – branża BPO/SSC

Język	A1	A2	B1	B2	C1	C2	Nie określono
Angielski	0,1%	2,3%	16,2%	35,9%	39,2%	0,6%	5,8%
Niemiecki	0,0%	0,0%	10,3%	50,3%	34,5%	0,6%	4,2%
Francuski	0,0%	1,1%	6,4%	53,2%	33,0%	1,1%	5,3%
Włoski	0,0%	0,0%	7,8%	43,1%	39,2%	3,9%	5,9%
Holenderski	0,0%	0,0%	2,6%	48,7%	46,2%	0,0%	2,6%
Szwedzki	0,0%	0,0%	2,9%	60,0%	34,3%	0,0%	2,9%
Hiszpański	0,0%	0,0%	0,0%	53,3%	40,0%	3,3%	3,3%
Czeski	0,0%	0,0%	3,8%	42,3%	46,2%	3,8%	3,8%
Norweski	0,0%	0,0%	4,0%	60,0%	36,0%	0,0%	0,0%
Duński	0,0%	0,0%	4,3%	60,9%	34,8%	0,0%	0,0%
Fiński	0,0%	0,0%	5,0%	55,0%	40,0%	0,0%	0,0%
Węgierski	0,0%	0,0%	13,3%	46,7%	33,3%	0,0%	6,7%
Niderlandzki	0,0%	0,0%	0,0%	75,0%	16,7%	0,0%	8,3%
Portugalski	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%
Rosyjski	0,0%	0,0%	9,1%	27,3%	27,3%	18,2%	18,2%
Słowacki	0,0%	0,0%	0,0%	45,5%	36,4%	9,1%	9,1%
Pozostałe języki obce	0,0%	0,0%	6,4%	46,8%	38,3%	0,0%	8,5%

4.5. Języki obce – zapotrzebowanie pracodawców (ogłoszenia o pracę) – branża IT

Lp	Język	Ogółem	
		N	%
1	Angielski	590	87,67%
2	Niemiecki	32	4,75%
3	Francuski	15	2,23%
4	Hiszpański	6	0,89%
5	Rosyjski	6	0,89%
6	Włoski	4	0,59%
7	Turecki	2	0,30%
8	Czeski	1	0,15%
9	Duński	1	0,15%
10	Fiński	1	0,15%
11	Flamandzki	1	0,15%
12	Holenderski	1	0,15%
13	Norweski	1	0,15%
14	Szwedzki	1	0,15%
15	Język obcy	20	2,97%
16	Brak wymaganego języka	75	11,14%

Język	Entry level	
	N	%
Angielski	269	85,67%
Niemiecki	17	5,41%
Francuski	7	2,23%
Rosyjski	2	0,64%
Czeski	1	0,32%
Duński	1	0,32%
Fiński	1	0,32%
Flamandzki	1	0,32%
Holenderski	1	0,32%
Hiszpański	1	0,32%
Norweski	1	0,32%
Szwedzki	1	0,32%
Język obcy	10	3,18%
Brak wymaganego języka	39	12,42%

4.6. Języki obce – wymagany poziom znajomości języków obcych (ogłoszenia o pracę) – branża IT

Język	A1	A2	B1	B2	C1	C2	Nie określono
Angielski	0,0%	4,1%	19,0%	26,3%	31,6%	0,0%	19,0%
Niemiecki	0,0%	0,0%	4,5%	36,4%	40,9%	0,0%	18,2%
Francuski	0,0%	0,0%	12,5%	50,0%	12,5%	12,5%	12,5%
Pozostałe języki obce	0,0%	0,0%	8,3%	62,5%	20,8%	4,2%	4,2%

4.7. Języki obce – podaż kompetencji

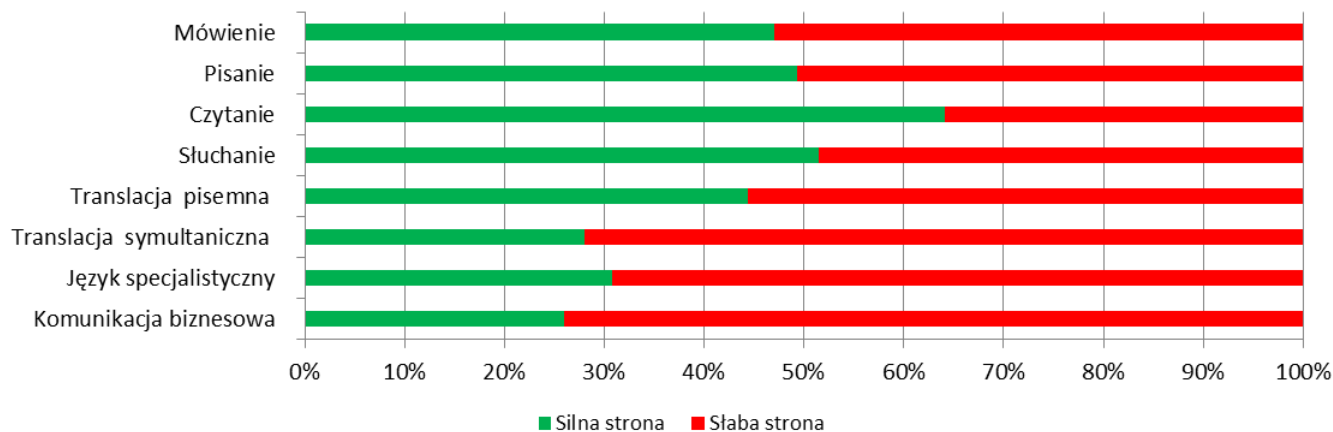
LP	Język	A1	A2	B1	B2	C1	C2	N	%
1	Język angielski	103	838	10133	18207	6684	1481	37446	73,94%
2	Język niemiecki	1452	1294	1432	563	160	371	5272	10,41%
3	Język hiszpański	1301	343	195	108	12	280	2239	4,42%
4	Język rosyjski	383	309	303	565	28	272	1860	3,67%
5	Język francuski	291	668	141	58	40	0	1198	2,37%
6	Język włoski	668	141	58	40	0	176	1083	2,14%
7	Język norweski	150	100	50	50	0	0	350	0,69%
8	Język szwedzki	78	58	48	40	0	48	272	0,54%
9	Język chiński	126	30	6	10	0	24	196	0,39%
10	Język niderlandzki	85	59	26	8	0	0	178	0,35%
11	Język czeski	60	43	20	15	6	2	146	0,29%
12	Język arabski	0	0	0	0	0	76	76	0,15%
13	Język fiński	40	20	5	0	0	0	65	0,13%
14	Język duński	35	15	5	0	0	0	55	0,11%
15	Język japoński	0	0	0	0	0	53	53	0,10%
16	Język węgierski	0	0	0	0	0	50	50	0,10%
17	Język turecki	0	0	0	0	0	37	37	0,07%
18	Język grecki	30	0	0	0	0	0	30	0,06%
19	Język rumuński	0	0	0	0	0	25	25	0,05%
20	Język litewski	5	6	0	0	0	0	11	0,02%

4.8. Języki obce – samoocena studentów

Przekonania studentów na temat kompetencji językowych



Samoocena silnych i słabych stron własnych kompetencji językowych



5.1. Bilans kompetencji 2015: wnioski

Branża turystyczna ma ogromne znaczenie dla rozwoju miasta i wpływ na kondycję wielu innych segmentów gospodarki.

Transport i logistyka nie należą do największych ani najbardziej dynamicznie rozwijających się branż w Krakowie, lecz ze względu na swoje wyjątkowe położenie komunikacyjne, bogate tradycje oraz plany inwestycyjne, **Kraków wydaje się oferować wyjątkowe szanse wzrostu branży w następnych pięciu latach.**

W branży turystycznej pracodawcy są bardzo, a branży transportu i logistyki umiarkowanie optymistyczni jeśli chodzi o perspektywę rozwoju i deklarują wzrost dynamiki tworzenia nowych miejsc pracy dla absolwentów

Po raz kolejny potwierdziły się wyniki poprzednich edycji Bilansu kompetencji - **bardzo ważne dla pracodawców są umiejętności miękkie**, m.in. komunikacja czy współpraca, oraz postawy: np. **uczciwość i lojalność**. W branży turystycznej kluczowa jest znajomość **języka angielskiego**, a w transporcie i logistyce dodatkowo **język niemiecki**.

Za najważniejsze kompetencje specjalistyczne (zawodowe), pracodawcy uznają:

- w branży turystycznej: orientacja na klienta, kalkulacje i rozliczenia, współpraca z dostawcami usług, programy informatyczne, porównywanie ofert/wyszukiwanie informacji, przygotowywanie ofert/programów turystycznych oraz umowy i dokumentacja.
- w branży transportu i logistyki: transport, projektowanie procesów logistycznych, geografia Europy, prawo celne, zasady budżetowania, handel międzynarodowy, organizacja magazynów oraz oprogramowanie ERP

5.2. Bilans kompetencji 2015: wnioski

Podobnie jak w poprzednich latach wyniki wskazują, że uczelnie radzą sobie **znacznie lepiej z kształceniem kompetencji technicznych i specjalistycznych niż umiejętności miękkich czy biznesowych.**

Współpraca między biznesem i edukacją w obu branżach nie ma charakteru kooperacji systemowej – różnicowana jest również gotowość do podjęcia takiej współpracy, choć przedsiębiorcy w obu przypadkach w większości deklarują gotowość do aktywniejszego włączenia się w przygotowywanie programów nauczania (Rady Programowe) oraz realizację programów praktyk. Jak wskazują opinie przedstawicieli uczelni, za takimi deklaracjami w przeszłości nie szły konkretne działania.

W obu branżach liczba absolwentów szkół wyższych nie stanowi problemu, wyzwaniem jest jakość kompetencji posiadanych przez sporą ich część. W szczególności dotyczy to takich aspektów jak – **inicjatywa/innowacyjność, sprzedaż oraz orientacja na klienta** (w branży turystycznej) oraz **troska o jakość / sumienność, transport, inicjatywa / innowacyjność, wiedza o branży i nowych trendach** (w transporcie i logistyce). Z diagnozą taką zgadzają się również uczelnie, wskazując bardzo różnicowany poziom motywacji samych studentów.

W branży turystycznej zauważalne są braki dostępności wysoko wykwalifikowanych menadżerów-specjalistów.

W kontekście pozyskiwania pracowników obie branże znajdują się pod silną presją innych sektorów. **Dla branży turystycznej największym „rywalem” w pozyskiwaniu pracowników jest branża usług biznesowych (BPO/SSC).** W transporcie i logistyce o pracowników konkurencja toczy się z innymi miastami w Małopolsce, na Śląsku oraz zagranicą.

5.3. Bilans kompetencji 2015: wnioski

Jedną z największych przewag konkurencyjnych Krakowa jest dostępność ogromnej liczby studentów i absolwentów posługujących się językami obcymi.

Dodatkową przewagą miasta jest jego oferta kulturalno-rozrywkowa oraz turystyczny charakter – **motywuje to mieszkańców do rozwoju własnych kompetencji językowych, jak również ułatwia firmom przyciąganie pracowników z zagranicy.**

Kompetencje językowe, mimo iż ważne w większości przebadanych branż, **są szczególnie istotne z punktu widzenia rozwoju branży usług biznesowych.** Dynamika rozwoju tej branży stwarza również pewne wyzwania dla edukacji – na poziomie ogólnym znaczenie znajomości języków obcych wzrasta, ale w związku z pojawiającymi się nowymi projektami i firmami pojawiają się duże fluktuacje w zapotrzebowaniu (np. otwarcie jednej tylko dużej firmy kilkukrotnie podwyższyło zapotrzebowanie na znajomość języka niemieckiego).

Pośród wszystkich ogłoszeń o pracę, aż **w 75% przypadków wymaga się znajomości języka obcego, lub jego znajomość stanowi dodatkowy atut. W branży BPO/SSC blisko 98% ofert pracy wymaga znajomości języka obcego.**

Język angielski jest ciągle najważniejszym językiem obcym, ale w coraz większym stopniu wymaga się jego połączenia z drugim językiem obcym (np. niemieckim, francuskim, włoskim czy hiszpańskim). Znajomość języka angielskiego nie jest już atutem kandydata, ale obligatoryjnym wymaganiem.

Dość wyraźnie wzrastają oczekiwania biznesu dotyczące poziomu znajomości języka obcego, co jest szczególnie widoczne w przypadku języka angielskiego (**zaczyna dominować oczekiwanie na poziomie C1**). W sektorze edukacji ciągle nadreprezentację stanowi uczenie języka angielskiego na poziomie B1.

5.4. Bilans kompetencji 2015: wnioski

Studenci mają świadomość wagi znajomości języków obcych i w dużej mierze podejmują dodatkowe działania, aby je doskonalić (m.in. dodatkowe zajęcia w szkołach językowych, wyjazdy zagraniczne, korepetycje). Wyniki wskazują jednak, że nieco przeceniają oni swoje umiejętności.

Firmy szczególną uwagę zwracają na konieczność uzupełnienia edukacji językowej o takie aktywności jak wyjazdy zagraniczne czy konsumpcja kultury w języku obcym, które pozwalają znacznie lepiej poznać język potoczny, rozumieć specyficzny slang itp., które mają szczególne znaczenie na stanowiskach związanych z obsługą klienta.

Umiejętności językowe muszą iść w parze z umiejętnościami komunikacyjnymi – jest to jedna ze słabszych stron krakowskich studentów i absolwentów, którzy nie zawsze są w stanie przełożyć znajomość słownictwa czy gramatyki na swobodny kontakt w danym języku w kontekście biznesowym czy praktycznym. Tu duże **zastrzeżenia kierowane są do bardzo wysoko skądinąd ocenianych absolwentów kierunków filologicznych.**

W zakresie **umiejętności translatorskich** coraz częściej krakowskie firmy sięgają po *native speakerów*.

Popyt i podaż na kompetencje językowe na małe szanse na uzyskanie pełnej równowagi (ze względu na opisywaną wcześniej dynamikę), ale należy kontynuować **działania promocyjne zachęcające do rozwoju własnych umiejętności w tym zakresie.** Jak pokazała historia, rynek edukacyjny ma dość duże możliwości dopasowania, czego przykładem jest chociażby język niderlandzki (bardzo deficytowy kilka lat temu, dość zrównoważony obecnie). Obecnie, ze względu na migrację z za wschodniej granicy zdecydowanie bardziej dostępny na rynku stał się język rosyjski, a nieco trudniejszy do pozyskania na rynku pracy jest język niemiecki.

Wyzwaniem przed jakim stanie niedługo Kraków jest **wprowadzanie do centrów BPO/SSC prac o bardziej złożonym charakterze**, które wymagają coraz wyższego poziomu znajomości języków obcych, oraz łączenia ich z innymi kompetencjami.

5.5. Więcej w pełnych raportach...

Podstawowe **informacje o każdej branży**

Pełna lista **kompetencji i efektów kształcenia** wraz z definicjami

Szczegółowe dane dotyczące każdej z analizowanych kompetencji, w tym:

- ważność obecnie
- ważność w perspektywie 5 lat
- trudność pozyskania
- uzyskiwane efekty kształcenia
- podaży i popytu na kompetencje językowe

Lista stanowisk, na które najczęściej rekrutuje się absolwentów

Lista kierunków/specjalności wymienianych jako najlepiej dopasowane profilem do oczekiwań branży

Opis wyników, wnioski i rekomendacje