

OCZEKIWANIA RYNKU A UMIEJĘTNOŚCI PRACOWNIKA – KOMPETENCJE ROZWIJANE W PIERWSZEJ PRACY

Raport podsumowujący badania
z pracodawcami, studentami
oraz ich rodzicami

AUTORZY BADANIA:

dr Ewa Jarczewska-Gerc, Karolina Wójcik,
Magdalena Tyszkiewicz

UNIWERSYTET  SWPS



Wprowadzenie

- Celem przeprowadzonych badań było określenie poziomu różnych kompetencji społeczno-zawodowych wśród studiujących **pracowników McDonald's, studentów zatrudnionych w innych sieciach gastronomicznych oraz studentów niepracujących**.
 - Ustalenie przewag kompetencyjnych, które może dawać praca w McDonald's w stosunku do możliwości rozwojowych oferowanych przez innych pracodawców z branży gastronomicznej.
 - Czy sam fakt podejmowania pracy podczas studiów może przyczyniać się do kształtowania umiejętności i kompetencji oczekiwanych przez rynek pracy, dawać przewagę studentom pracującym podczas studiów w porównaniu do studentów niepracujących.
- W przeprowadzonym projekcie badawczym uwzględniono także badanie z **pracodawcami: szefami HR i właścicielami firm**, którego celem było poznanie oczekiwań, a także ustalenie listy najważniejszych kompetencji i umiejętności pożądaných na rynku pracy.
- Ważnym elementem projektu było także poznanie postaw i oczekiwań **rodziców**. Czy rodzice uważają, że studiująca młodzież powinna pracować? Ile powinna zarabiać? Jakie umiejętności powinna kształtować u pierwszego pracodawcy?
- Przeprowadzono 3 moduły badawcze, przebadano łącznie 1191 osób:
 - **Badanie ze studentami (N=365),**
 - **Badanie z pracodawcami (N=300),**
 - **Badanie z rodzicami (N=526).**

Metodologia. Badanie ze studentami.

- W badaniu udział wzięli **studenci w wieku 18-24 lata**, w podziale na trzy grupy badawcze (365 osób):
 - studenci będący jednocześnie pracownikami sieci McDonald's od co najmniej pół roku (N=116)
 - studenci będący jednocześnie pracownikami firmy gastronomicznej (innej niż McDonald's) pracujący od co najmniej pół roku (N=123)
 - studenci niepracujący (N=126)
- Uczestnicy badania pochodzili z różnych regionów Polski, zarówno z większych, jak i mniejszych miejscowości.
- Osoby badane wypełniały dwa kwestionariusze badające umiejętności i kompetencje:
 - **PROKOS – Profil Kompetencji Społecznych** – wystandaryzowany kwestionariusz autorstwa Anny Matczak i Katarzyny Martowskiej służący do pomiaru kompetencji istotnych z punktu widzenia funkcjonowania społecznego, szczególnie w kontekście zawodowym;
 - **Skalę Samokontroli SCS** – autorstwa Tangney, Baumeistera i Boone, w polskiej adaptacji Jacka Bucznego – kwestionariusz służący do pomiaru samokontroli rozumianej jako zdolność do stawiania i efektywnej realizacji celów, a także wkładania wysiłku w działanie.

PROKOS

Kwestionariusz PROKOS składa się z 90 pozycji – stwierdzeń, wobec których ma się ustosunkować osoba badana. 60 pozycji ma charakter diagnostyczny – odpowiedzi wskazują na nasilenie danej kompetencji społecznej, a pozostałe 30 pełni rolę buforową – dotyczą innych umiejętności, nie związanych z funkcjonowaniem społecznym.

Zadaniem osoby badanej jest wskazać, jak dobrze poradziłaby sobie w każdej, wymienionej sytuacji, np. kiedy musiałaby przeprowadzić rozmowę dyscyplinującą ze swoim pracownikiem albo zagrać w ping-ponga.

Kwestionariusz składa się z 5 skal mierzących 5 szczegółowych zakresów kompetencji:

- A – kompetencje asertywne
- K – kompetencje kooperacyjne
- T – kompetencje towarzyskie
- Z – zaradność społeczną
- S – kompetencje społecznikowskie

Skala A – mierząca kompetencje asertywne, odnosi się do umiejętności efektywnego zarządzania i kierowania zespołem.

- Osoba, która uzyskuje wysokie wyniki w tej skali to asertywny kierownik – odznacza się wyróżniającymi się umiejętnościami wywierania wpływu na innych, bez jednoczesnego kosztu w postaci silnej potrzeby aprobaty społecznej.
- Potrafi postawić jasne granice – choć bez użycia agresji czy nietransparentnych narzędzi.
- Opiera się na manipulacji i wpływach innych ludzi, potrafi odmówić wykonania jakiegoś zadania, kiedy postrzega je jako niewłaściwe czy sprzeczne ze swoimi celami.
- Efektywnie organizuje pracę innym – posiada umiejętność delegowania zadań oraz egzekwowania swoich poleceń.
- Osoba taka umiejętnie się autoprezentuje, jest raczej odporna na trudne sytuacje i posiada wysoką samoświadomość.
- Potrafi być krytyczna wobec siebie i wyciągać wnioski z trudnych sytuacji czy niepowodzeń. Osoba uzyskująca wysokie wyniki w tej skali to przyszły kierownik, lider lub negocjator.

PROKOS

Skala K – mierząca kompetencje kooperacyjne, odnosi się do umiejętności interpersonalnych.

- Osoba uzyskująca wysokie wyniki w tej skali to pomocny współpracownik.
- Charakterystycznymi cechami takiej osoby są: troska o innych, udzielanie pomocy i wsparcia, łagodzenie konfliktów, efektywne i harmonijne współdziałanie z innymi.

Skala T – mierząca umiejętności towarzyskie, odnosi się do zachowań związanych z nawiązywaniem nowych znajomości, podtrzymywaniem pozytywnych relacji, bycia tak zwaną duszą towarzystwa.

- Osoba uzyskująca wysokie wyniki w tej skali, łatwo przyciąga zainteresowanie innych i ogólnie jest lubiana.
- W sytuacjach ekspozycji społecznych nie stresuje się nadmiernie i zazwyczaj świetnie wypada.
- Tego typu umiejętności przydają się w szczególności w pracy wymagającej organizacji wydarzeń, np. konferencji, akcji PR-owych lub marketingowych, wyjazdów integracyjnych, etc.

PROKOS

Skala Z – mierząca tak zwaną zaradność społeczną, odnosi się do cech związanych z umiejętnościami zjednywania sobie ludzi.

- Osoba uzyskująca wysokie wyniki w tej skali to zaradny wykonawca, czyli człowiek umiejący prosić o pomoc i zazwyczaj ją otrzymujący.
- Zaradny wykonawca potrafi także „obchodzić” pewne przepisy, wpływać na innych w taki sposób, że decydują się „przymknąć oko” na procedury.

Skala S – mierząca kompetencje społecznikowskie, odnosi się do cech związanych z wrażliwością na potrzeby i cele społeczności.

- Prospołeczny inicjator widzi szerszą perspektywę, niż tylko własne interesy, potrafi organizować akcje ukierunkowane na dobro ogółu i zachęcać innych do brania w nich udziału.

PROKOS

W niniejszym raporcie przedstawiono wyniki odnoszące się do różnic między poszczególnymi grupami osób badanych na podstawie następujących wskaźników:

- Wyników uzyskanych przez reprezentantów poszczególnych grup w 5 obszarach – omówionych wcześniej skalach: asertywności, kooperacji, towarzyskości, zaradności społecznej i umiejętności społecznikowskich;
- Wyników, które okazały się istotnie różnicować osoby badane z poszczególnych grup, odnoszących się do konkretnych pytań w kwestionariuszu.

Zatem pokazane zostaną różnice między grupami na dwóch poziomach – skal łączących w sobie wyniki z kilku pytań i reprezentujących określoną kompetencję oraz wyników konkretnych pytań w narzędziu (ale tylko tych, w przypadku których różnice między grupami były istotne statystycznie).

Skala Samokontroli SCS

Jest narzędziem stworzonym przez jednego z najważniejszych badaczy motywacji, amerykańskiego psychologa – Roya Baumeistera. Kwestionariusz ten składa się z 13 pytań odnoszących się do zachowań ludzi związanych ze stawianiem i realizacją celów.

- Samokontrola to zdolność do wkładania wysiłku w działanie, które zmierza do realizacji celu, ale niekoniecznie jest w danym momencie przyjemne. Samokontrola wymaga wytrwałości w działaniu.
- O wytrwałości mówimy wtedy, kiedy człowiek musi pokonać jakiś rodzaj dyskomfortu wynikającego z inicjacji lub podtrzymania działania.
- Jak pokazują badania psychologiczne, samokontrola jest najważniejszym czynnikiem w procesie motywacyjnym człowieka.
- Umiejętność inicjowania swojego działania oraz zahamowania impulsów podpowiadających, aby skupić się na przyjemności, a nie realizacji celu, stanowi jeden z najsilniejszych predyktorów (czynników przewidujących) sukces zawodowy i prywatny.

Skala Samokontroli SCS

Wysoka samokontrola współwystępuje także z większym poczuciem szczęścia i jakości życia.

- Samokontrola ogólna odnosi się do uniwersalnych, zarówno inicjujących jak i hamujących umiejętności człowieka związanych z efektywnym i wytrwałym osiągnięciem celów.
- W bieżącym raporcie przedstawiono różnice między poszczególnymi grupami studentów w poziomie 3 wskaźników samokontroli:
 - Samokontroli ogólnej
 - Samokontroli inicjującej
 - Samokontroli hamującej

W odniesieniu do wyników prezentowanych w raporcie pojawiać się będzie pojęcie istotności statystycznej.

Metodologia. Badanie z pracodawcami.

Badanie przeprowadzono metodą wystandaryzowanych internetowych wywiadów ilościowych.

- W badaniu udział wzięło 300 osób będących pracownikami działu HR firmy (53%) lub właścicielami firmy (47%) z 6 polskich miast: Warszawa, Wrocław i Trójmiast, Opole, Białystok i Bydgoszcz
- Podstawowym celem badania było zdiagnozowanie jakie kompetencje i umiejętności kandydatów do pracy i pracowników są w chwili obecnej potrzebne i oceniane jako ważne przez pracodawców.
- Badani reprezentowali bardzo różne branże – chodziło o wychwycenie w badaniu kompetencji i umiejętności, które są relatywnie uniwersalne – a więc oczekiwane i pożądane w każdej branży. Zatem w badaniu znaleźli się przedstawiciele takich branż jak: meblarska, wyposażenia wnętrz, informatyczna, elektryczna i elektroniczna, spożywcza, odzieżowa, turystyczna, gastronomiczna, administracja publiczna, oświata czy ochrona zdrowia.
- Na potrzeby badania stworzono odpowiedni kwestionariusz, dedykowany tej grupie respondentów. Zadaniem badanych było stworzenie na podstawie zaproponowanych 32 kompetencji i umiejętności rankingu najbardziej pożądanych, które mają zastosowanie w warunkach zawodowych.
- Badanie realizowane było metodą CAWI (Computer-Assisted Web Interview) – wywiadów online.



Metodologia. Badanie z rodzicami.

W badaniu udział wzięło 526 rodziców co najmniej jednego dziecka studiującego w wieku 18-25 lat, w tym pracującego (73%) lub niepracującego (27%).

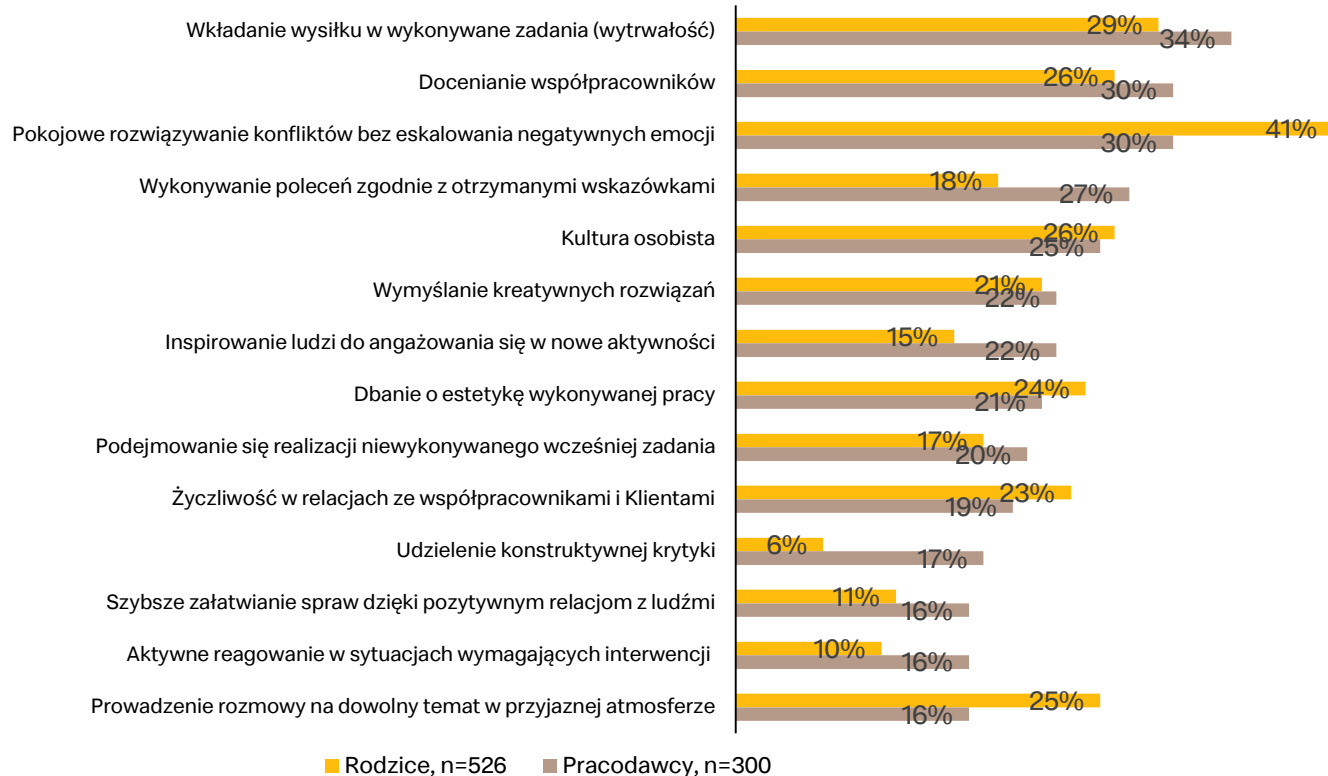
- Większość respondentów to osoby w wieku 40-49 lat z wykształceniem średnim lub wyższym, w tym 53% kobiet i 47% mężczyzn.
- Badaniem została objęta cała Polska:
 - obszary wiejskie (39%),
 - małe miasta (21%),
 - średnie miasta (20%),
 - duże miasta (20%).
- Na potrzeby badania stworzony został specjalny kwestionariusz, który poruszał kwestie związane z kompetencjami, jakie zdaniem rodziców powinna rozwijać pierwsza praca ich dziecka oraz warunkami pracy, jakie winny być oferowane młodzieży podejmującej zatrudnienie po raz pierwszy w życiu.
- Wywiady prowadzone były metodą CAWI (Computer-Assisted Web Interview).



Kompetencje

Wyniki poszczególnych badań okazały się bardzo spójne. Uzyskane rezultaty wskazały, że kompetencje, których oczekują pracodawcy są analogiczne do tych, które zdaniem rodziców młodych ludzi powinna pierwsza praca kształtować.

Zestawienie najważniejszych kompetencji w opinii pracodawców (szefów HR i właścicieli firm) oraz rodziców obrazuje **Wykres 1**.



Wykres 1. Kompetencje wymieniane przez najwyższy odsetek pracodawców i rodziców wśród 5 najważniejszych.

Pracodawcy

Wyniki badania przeprowadzonego z pracodawcami pokazały, że oczekiwania względem kandydatów do pracy koncentrują się w chwili obecnej przede wszystkim na kompetencjach miękkich.

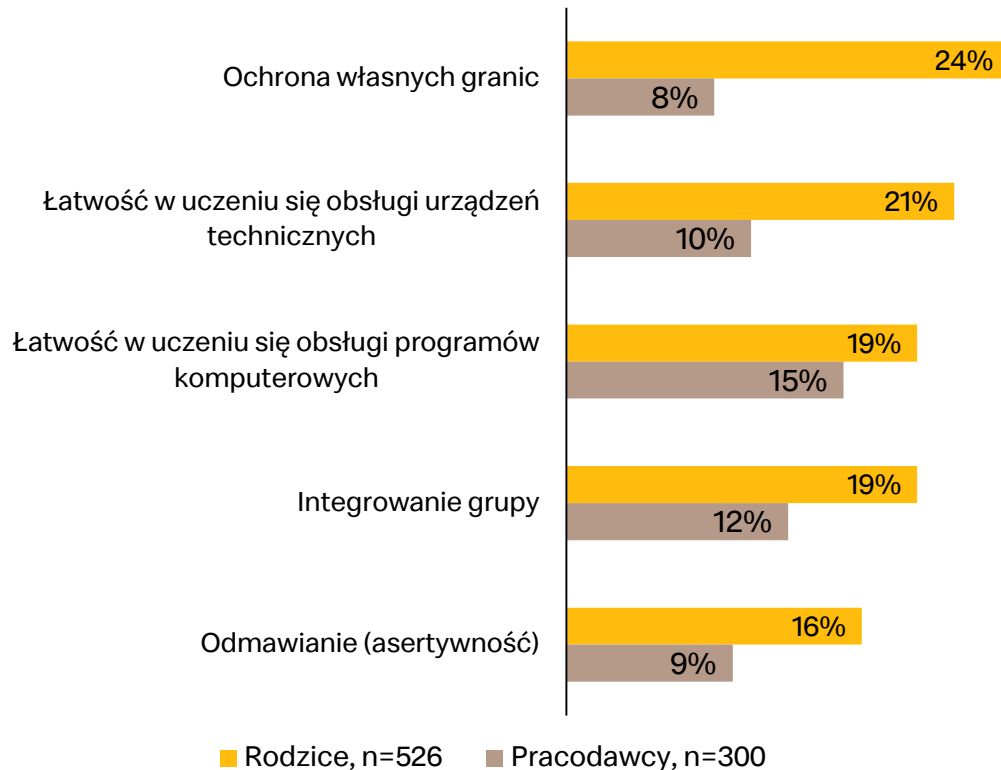
- Związanych zwłaszcza z wymagającą wyśiłku, efektywną realizacją celów (wytrwałość).
- Ważnymi umiejętnościami w oczach pracodawców okazały się także strategie zarządzania emocjami, w tym negatywnymi, zarówno swoimi, jak i zespołu, a także związanymi z relacjami z Klientami.
- Pracodawcy oczekują od swoich pracowników życzliwości w kontaktach z innymi oraz wysokiej kultury osobistej.
- Ważnym aspektem funkcjonowania młodego pracownika w firmie jest także umiejętność wykonywania poleceń zgodnie z otrzymanymi wskazówkami.

Rodzice

- Zdaniem rodziców najważniejszą umiejętnością, której mogą się nauczyć młodzi ludzie w pierwszej pracy jest pokojowe rozwiązywanie konfliktów bez eskalowania negatywnych emocji.
- Na drugim miejscu rodzice wskazują kompetencję, którą pracodawcy wymienili jako najistotniejszą – wkładanie wysiłku w wykonanie zadania (wytrwałość).
- Zarówno zdaniem rodziców, jak i pracodawców, kolejnymi ważnymi umiejętnościami są docenianie współpracowników oraz kultura osobista. Rodzice także dostrzegają istotność tej umiejętności, choć w mniejszym zakresie niż rynek.
- Rodzice zwracają także uwagę, a pracodawcy w istotnie mniejszym stopniu, na ważność kompetencji związanych z funkcjonowaniem w grupie (w tym asertywnością) oraz łatwością w uczeniu się obsługi technicznej urządzeń.

Różnice

Rodzice zwracają także uwagę, a pracodawcy w istotnie mniejszym stopniu, na ważność kompetencji związanych z funkcjonowaniem w grupie (w tym asertywnością) oraz łatwością w uczeniu się obsługi technicznej urządzeń.

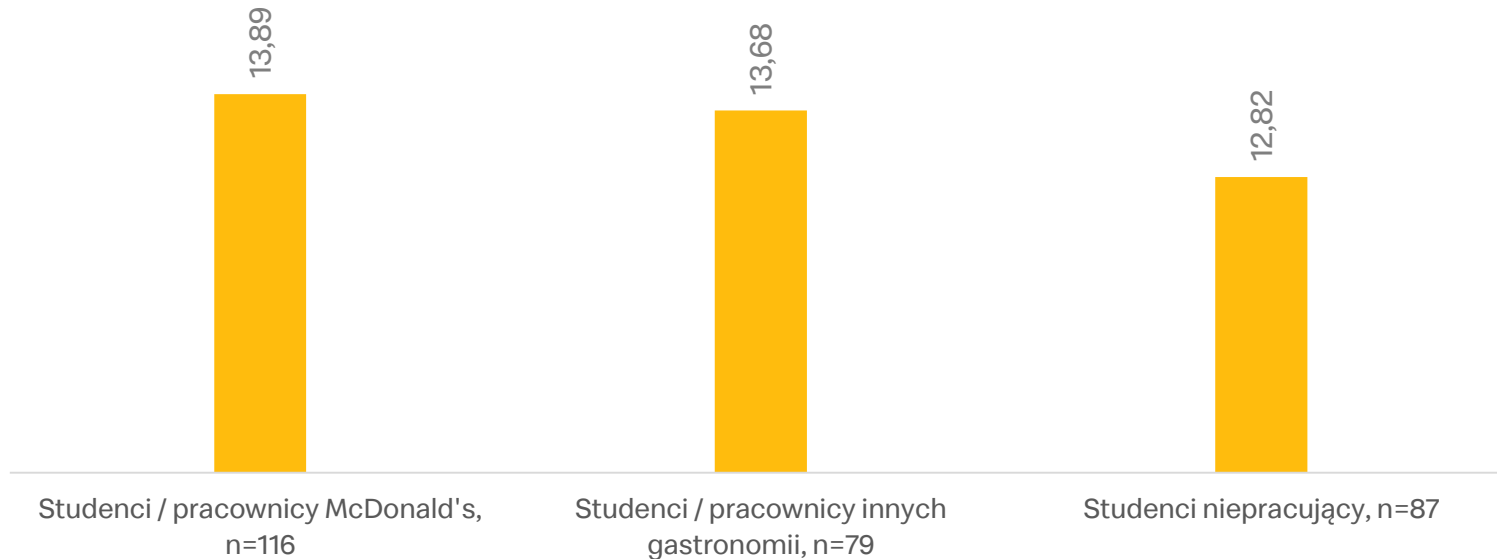


Wykres 2. Różnice w ocenie ważności kompetencji i umiejętności między rodzicami i pracodawcami.

Studenci

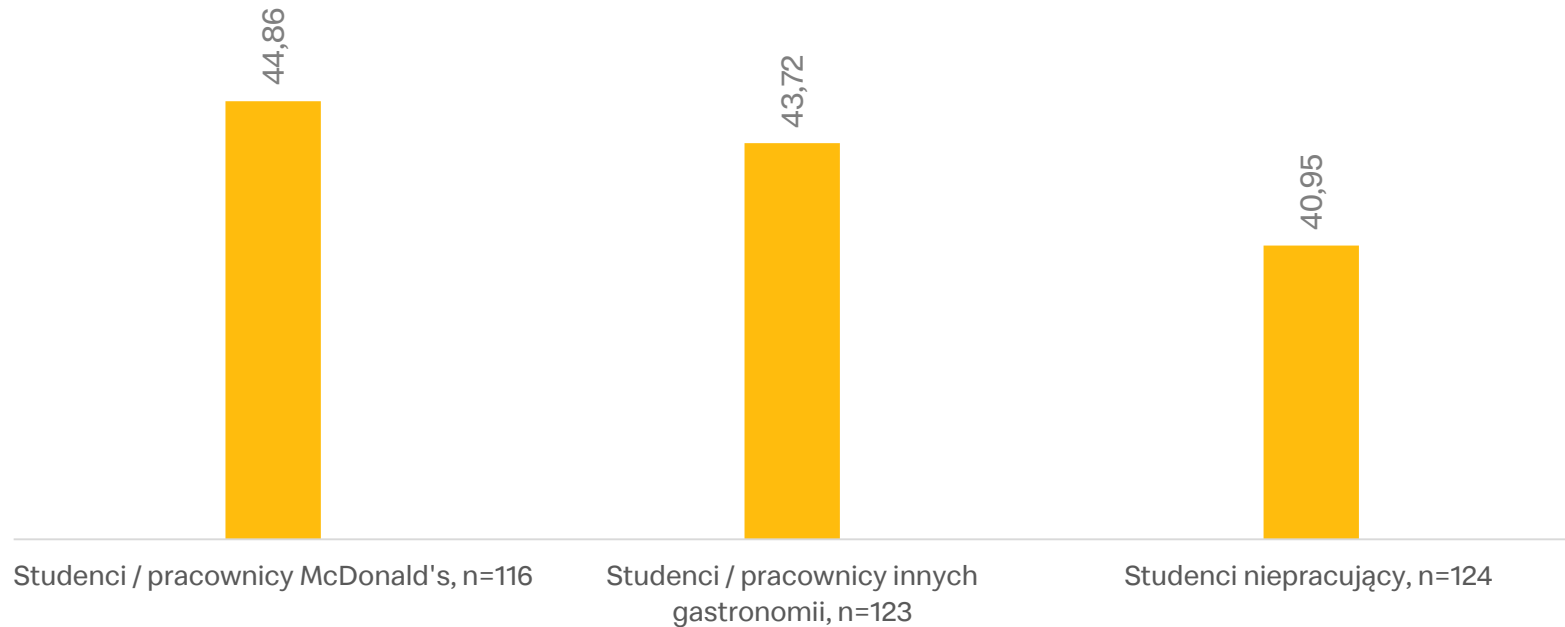
- Wyniki badań pokazały, że studenci pracujący w McDonald's uzyskują wyższe statystycznie wyniki w obszarach pewnych kompetencji społeczno-zawodowych, aniżeli studenci pracujący w innych sieciach gastronomicznych oraz studenci niepracujący.
- Najistotniejsze różnice dotyczyły kompetencji asertywnych oraz zdolności wolicjonalnych w zakresie inicjowania działania, czyli wytrwałości.
- Pracownicy McDonald's uzyskali istotnie wyższe wyniki w porównaniu do grup kontrolnych. Okazało się, że pracownicy McDonald's nie tylko są skłonni wkładać więcej wysiłku w inicjację przydzielonych im zadań, ale także lepiej zarządzają sytuacjami wymagającymi asertywnej komunikacji, takimi jak sytuacja konfliktu w zespole, czy w relacji z Klientem.

WYNIKI WSKAZUJĄCE NA WYŻSZY POZIOM POSZCZEGÓLNYCH KOMPETENCJI I UMIEJĘTNOŚCI PRACOWNIKÓW SIECI McDONALD'S.



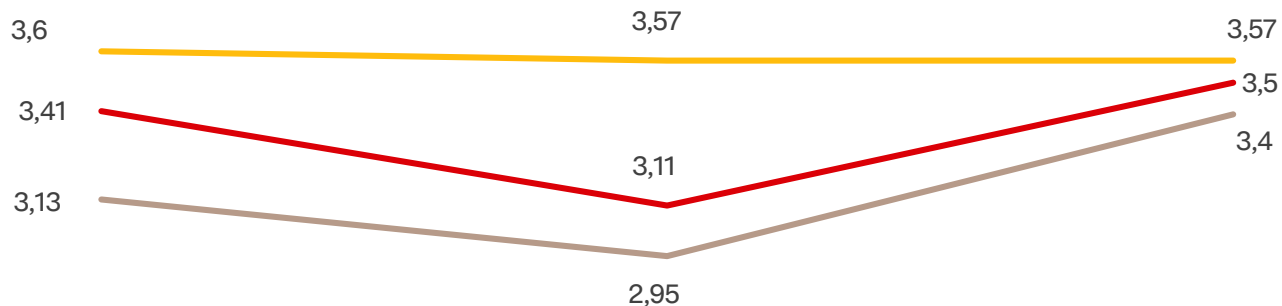
Wykres 3. Poziom samokontroli inicjującej w trzech grupach badawczych.

WYNIKI WSKAZUJĄCE NA WYŻSZY POZIOM POSZCZEGÓLNYCH KOMPETENCJI I UMIEJĘTNOŚCI PRACOWNIKÓW SIECI McDONALD'S.



Wykres 4. Poziom kompetencji asertywnych w poszczególnych grupach badawczych.

WYNIKI WSKAZUJĄCE NA WYŻSZY POZIOMY POSZCZEGÓLNYCH KOMPETENCJI I UMIEJĘTNOŚCI PRACOWNIKÓW SIECI McDONALD'S.



Rozdzielić zadania między swoimi współpracownikami

Zwrócić swojemu pracownikowi uwagę o notoryczne spóźnienia

Wykonać wykres na podstawie danych przedstawionych w tabeli

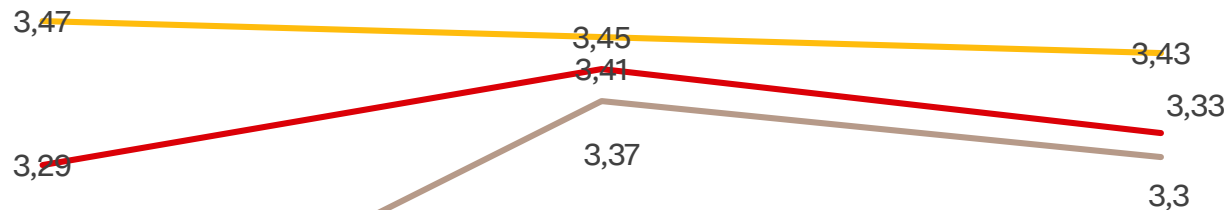
— Studenci / pracownicy McDonald's, n=116

— Studenci / pracownicy innych gastronomii, n=123

— Studenci niepracujący, n=124

Wykres 5. Przewagi kompetencyjne studentów – pracowników McDonald's nad przedstawicielami grup kontrolnych.

WYNIKI WSKAZUJĄCE NA WYŻSZY POZIOM POSZCZEGÓLNYCH KOMPETENCJI I UMIEJĘTNOŚCI PRACOWNIKÓW SIECI McDONALD'S.



Pokierować zespołem, który ma wykonać wspólną pracę

Zwrócić partnerowi / partnerce uwagę na jego / jej niewłaściwe zachowanie

Poprosić kolegę / koleżankę o pomoc w zadaniu, z którym sobie nie radzisz

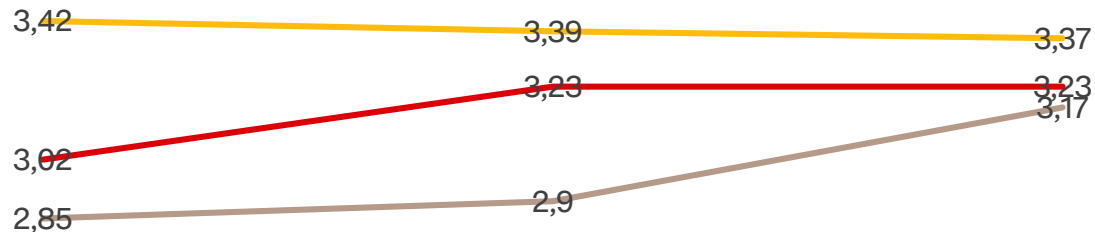
— Studenci / pracownicy McDonald's, n=116

— Studenci / pracownicy innych gastronomii, n=123

— Studenci niepracujący, n=124

Wykres 6. Przewagi kompetencyjne studentów – pracowników McDonald's nad przedstawicielami grup kontrolnych.

WYNIKI WSKAZUJĄCE NA WYŻSZY POZIOM POSZCZEGÓLNYCH KOMPETENCJI I UMIEJĘTNOŚCI PRACOWNIKÓW SIECI McDONALD'S.



Zwrócić kolegom uwagę, że ich głośne rozmowy przeszkadzają ci w pracy

Załągodzić spór kolegi z obsługiwany przez niego klientem

Zachęcić pracownika do udziału w szkoleniu

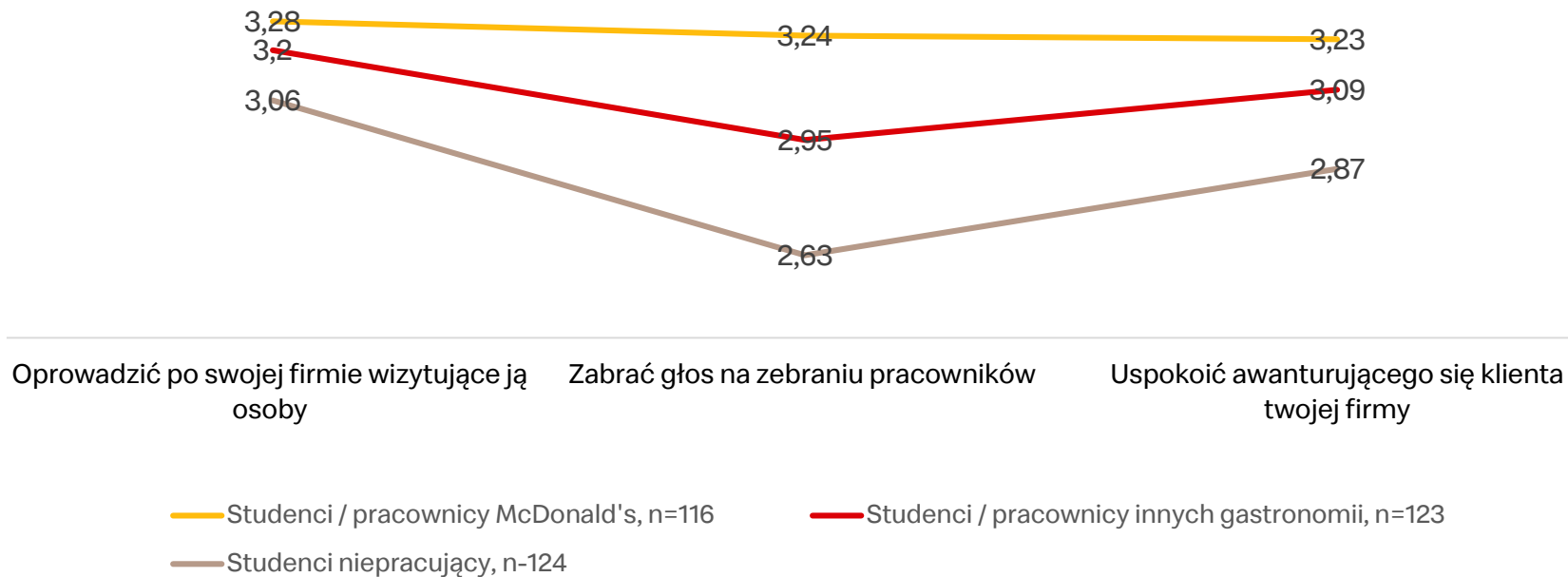
— Studenci / pracownicy McDonald's, n=116

— Studenci / pracownicy innych gastronomii, n=123

— Studenci niepracujący, n=124

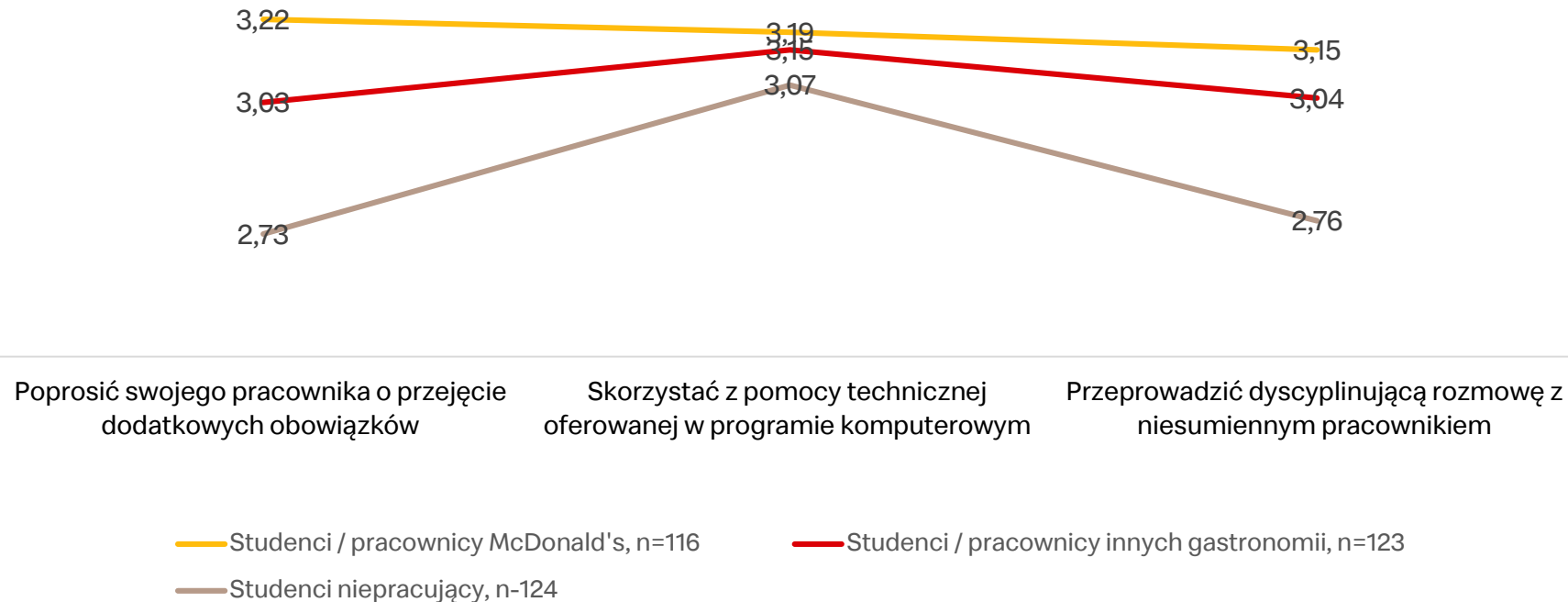
Wykres 7. Przewagi kompetencyjne studentów – pracowników McDonald's nad przedstawicielami grup kontrolnych.

WYNIKI WSKAZUJĄCE NA WYŻSZY POZIOMY POSZCZEGÓLNYCH KOMPETENCJI I UMIEJĘTNOŚCI PRACOWNIKÓW SIECI McDONALD'S.



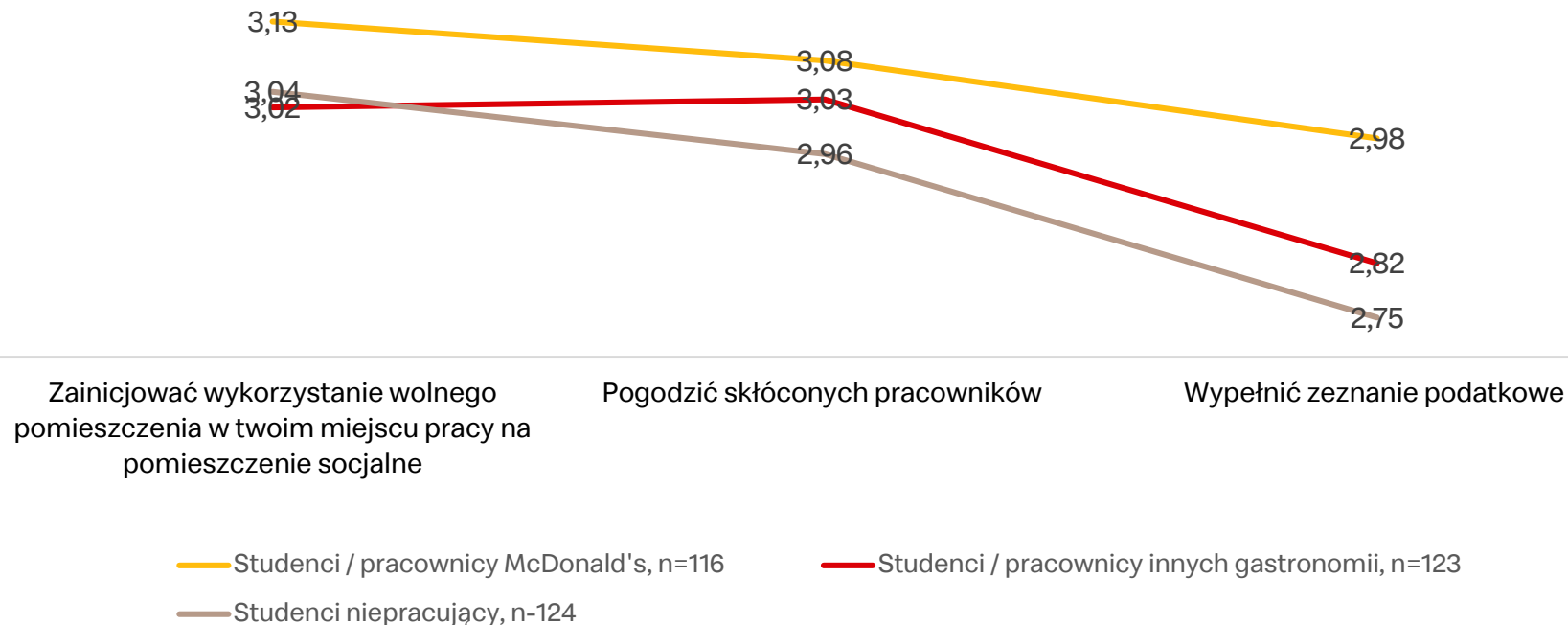
Wykres 8. Przewagi kompetencyjne studentów – pracowników McDonald's nad przedstawicielami grup kontrolnych.

WYNIKI WSKAZUJĄCE NA WYŻSZY POZIOMY POSZCZEGÓLNYCH KOMPETENCJI I UMIEJĘTNOŚCI PRACOWNIKÓW SIECI McDONALD'S.



Wykres 9. Przewagi kompetencyjne studentów – pracowników McDonald's nad przedstawicielami grup kontrolnych.

WYNIKI WSKAZUJĄCE NA WYŻSZY POZIOM POSZCZEGÓLNYCH KOMPETENCJI I UMIEJĘTNOŚCI PRACOWNIKÓW SIECI McDONALD'S.



Wykres 10. Przewagi kompetencyjne studentów – pracowników McDonald's nad przedstawicielami grup kontrolnych.

WYNIKI WSKAZUJĄCE NA WYŻSZY POZIOM POSZCZEGÓLNYCH KOMPETENCJI I UMIEJĘTNOŚCI PRACOWNIKÓW SIECI McDONALD'S.



Powiedzieć komuś, że jesteś niezadowolony z jego usług i rezygnujesz z nich

Zwrócić uwagę szefa na złe warunki pracy

Publicznie wyrazić sprzeciw w związku ze zmianami w firmie, które uważasz za niekorzystne

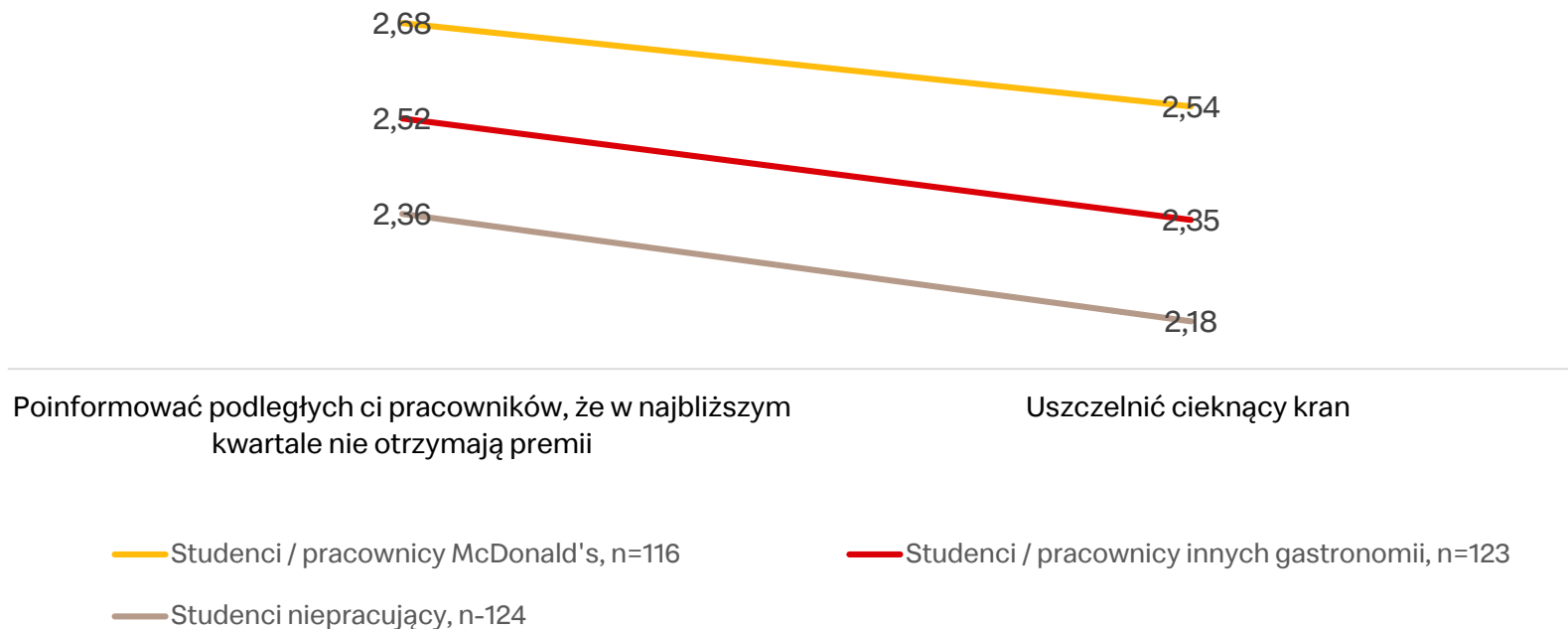
— Studenci / pracownicy McDonald's, n=116

— Studenci / pracownicy innych gastronomii, n=123

— Studenci niepracujący, n=124

Wykres 11. Przewagi kompetencyjne studentów – pracowników McDonald's nad przedstawicielami grup kontrolnych.

WYNIKI WSKAZUJĄCE NA WYŻSZY POZIOM POSZCZEGÓLNYCH KOMPETENCJI I UMIEJĘTNOŚCI PRACOWNIKÓW SIECI McDONALD'S.



Wykres 12. Przewagi kompetencyjne studentów – pracowników McDonald's nad przedstawicielami grup kontrolnych.

Warto pracować w trakcie studiów

- Studenci pracujący uzyskali istotnie wyższe wyniki na wielu wymiarach kompetencji społeczno-zawodowych, w tym umiejętności związanych z asertywnością, współpracą, czy wspólnotowością niż osoby tylko studiujące (niepracujące).
- Pracownicy McDonald's to przede wszystkim asertywni kierownicy.
- Charakteryzują się wysokim poziomem umiejętności efektywnego zarządzania ludźmi, jasną i transparentną komunikacją – tak potrzebną przy realizacji zadań w pracy.
- Pod względem umiejętności wkładania wysiłku w inicjowanie działania (wytrwałości) pracownicy McDonald's wypadli najlepiej w porównaniu do przedstawicieli pozostałych grup. Uzyskali oni najwyższy wynik na skali samokontroli inicjującej (różnica istotna statystycznie).

Kompetencje pracowników McDonald's

- Pracownicy McDonald's lepiej, niż przedstawiciele pozostałych grup badawczych, spełniają oczekiwania pracodawców pod względem wielu kompetencji i umiejętności.
- Oprócz wyższego poziomu wytrwałości, łatwiej zarządzają konfliktem w środowisku pracy, bez eskalowania negatywnych emocji. Dla przykładu, lepiej radzą sobie w sytuacji wymagającej uspokojenia awanturującego się klienta, czy załagodzenia sporu kolegi z obsługiwanym przez niego klientem. Potrafią też godzić skłóconych pracowników, jak również prowadzić dyscyplinujące rozmowy z pracownikami w sytuacjach, które tego wymagają.
- Pracownicy McDonald's są także bardziej nonkonformistyczni i odważni – częściej niż przedstawiciele pozostałych grup badawczych potrafią zabrać głos na ważnym spotkaniu (np. zebraniu), publicznie wyrazić sprzeciw w sytuacjach, które ich zdaniem tego wymagają albo zwrócić uwagę swojego szefa na złe warunki pracy.
- Pod różnymi względami lepiej radzą sobie z codziennymi, życiowymi sprawami, takimi jak uszczelnienie ciekącego kranu czy wypełnienie zeznania podatkowego.

Istotne przewagi studentów/pracowników McDonald's

- Efektywne delegowanie obowiązków i rozdzielanie ich pomiędzy współpracowników
- Organizacja zespołu, który ma wykonać wspólną pracę
- Udzielanie informacji zwrotnej z natury generującej negatywne emocje (takiej jak zwracanie uwagi na niewłaściwe zachowanie, spóźnienia, rozmowy dyscyplinujące, etc.)
- Podejmowanie się wykonania niewykonywanego wcześniej zadania (np. uszczelnienie ciekącego kranu czy wypełnienie zeznania podatkowego)
- Motywowanie pracowników (np. do udziału w szkoleniu)
- Łagodzenie sporów pomiędzy pracownikami, pracownikami a klientami (umiejętności mediacyjne, negocjacyjne)

DZIĘKUJEMY ZA UWAGĘ

Raport podsumowujący badania
z pracodawcami, studentami
oraz ich rodzicami

AUTORZY BADANIA:

dr Ewa Jarczewska-Gerc, Karolina Wójcik,
Magdalena Tyszkiewicz

UNIwersytet  SWPS

