

RYNEK AGENCJI ZATRUDNIENIA W 2013 ROKU

Analiza danych, trendów, prognozy, dobre praktyki agencji Polskiego Forum HR



POLSKIE FORUM HR



redakcja:

Agnieszka Zielińska
Alicja Szepietowska

projekt:

Piotr Gamczyk

RYNEK AGENCJI ZATRUDNIENIA W 2013 ROKU

Analiza danych, trendów, prognozy, dobre praktyki agencji Polskiego Forum HR



O Polskim Forum HR

Polskie Forum HR jest związkiem agencji zatrudnienia, działającym na polskim rynku od 2002 roku. Główną misją organizacji jest wyznaczanie i podnoszenie standardów w branży usług HR. Związek powstał z inicjatywy najważniejszych graczy, posiadających wieloletnie doświadczenie w branży doradztwa personalnego na świecie. Dziś wśród Członków Polskiego Forum HR znajdziemy zarówno duże, międzynarodowe firmy, jak i małe agencje z kapitałem polskim.

Działalność Polskiego Forum HR

Organizacja rozwija się wraz z rynkiem, początkowo jej działalność skupiała się tylko na pracy tymczasowej, w tym momencie swoim zakresem obejmuje wszystkie elementy działalności agencji zatrudnienia i może poszczycić się prężnie działającymi Sekcjami: Rekrutacji oraz Delegowania.

Jednym z głównych priorytetów związku jest budowanie sprzyjającego otoczenia prawnego, które pozwoli na rozwój sektora usług HR. Równie ważnym obszarem działalności jest edukacja rynku, zarówno agencji zatrudnienia jak i podmiotów z nimi współpracujących. Polskie Forum HR jest inicjatorem dialogu społecznego na temat rozwoju i funkcjonowania pracy tymczasowej w naszym

kraju. W 2006 roku wspólnie z polskimi i europejskimi partnerami zorganizowało „Okrągły stół”, który był pierwszą platformą wymiany informacji i doświadczeń w zakresie pracy tymczasowej.

Polskie Forum HR jest członkiem Konfederacji Lewiatan - największej polskiej organizacji pracodawców oraz Ciett – światowej organizacji zrzeszającej agencje zatrudnienia na całym świecie (oraz jej europejskiej części – Eurociett). Dzięki ścisłej współpracy ze swoimi Partnerami ma wpływ na wszelkie zmiany legislacyjne, które zachodzą zarówno w polskim jak i europejskim prawie. Owoce tej współpracy są wspólnie działania prowadzone w zakresie promocji usług agencji zatrudnienia, edukacji rynku oraz innych inicjatyw, których celem jest budowanie efektywnego rynku pracy. Równie ważnym osiągnięciem jest obecny kształt ustawy o zatrudnianiu pracowników tymczasowych oraz dyrektywy ws. pracy tymczasowej.

Jako jedyny podmiot regularnie zbiera oraz analizuje dane dotyczące sektora. Dzięki temu istnieje możliwość śledzenia trendów występujących na tym rynku oraz obserwowania jego rozwoju. Aby monitorować warunki zatrudnienia pracowników tymczasowych, co roku bada również wysokość ich wynagrodzeń.

Standardy usług HR

Świadome ogromnej odpowiedzialności oraz roli społecznej, jaką agencje zatrudnienia odgrywają na rynku pracy, Polskie Forum HR nieustannie dba o podnoszenie jakości usług świadczonych w branży. W 2004 roku przyjęto Standard PFHR, będący zbiorem zasad, którymi powinien kierować się każdy podmiot działający w sektorze usług HR. Dodatkowo Kodeks agencji zatrudnienia oraz Dekalog Konsultanta wytyczają etyczne kierunki rozwoju branży. Obszerny program szkoleniowy, studia podyplomowe na Akademii Leona Koźmińskiego, audyty agencji - to tylko niektóre przykłady prowadzonych przez Polskie Forum HR projektów edukacyjnych.

Rynek agencji zatrudnienia w Polsce, mimo swojego intensywnego rozwoju, nadal znajduje się w ogniu Europy. Bardzo ważne jest monitorowanie rozwoju branży oraz właściwe jej ukierunkowanie, zgodnie ze standardami świadczenia usług HR przyjętymi na świecie. Jest to główne zadanie stojące przed Polskim Forum HR.

Spis treści

Wstęp: Optymizm na rynku agencji zatrudnienia	4	3.1. Rekrutacja	25
1.1. Usługi agencji zatrudnienia	5	3.2. Rynek rekrutacji i selekcji w Polsce	29
1.2. Sytuacja na polskim rynku agencji zatrudnienia	8	3.3. Jak przyciągnąć najlepszych kandydatów?	31
1.3. Employer branding dzięki usługom agencji zatrudnienia	10	3.4. Dekalog Konsultanta, czyli jak powinna wyglądać idealna rekrutacja	32
1.4. Field Marketing – tworzenie wartości dodanej	11	3.5. Dekalog Konsultanta Polskiego Forum HR	33
1.5. RPO, czyli outsourcing procesów rekrutacyjnych	12	3.6. Pracodawcy mają bezpośredni wpływ na poziom satysfakcji z pracy swoich pracowników	34
2.1. Praca tymczasowa	13	3.7. Rekrutacja do Call/Contact Center - wyzwanie dla pracowników działów HR oraz dla firm rekrutacyjnych	35
2.2. Rynek pracy tymczasowej na świecie i w Polsce	18	4.1. Delegowanie pracowników za granicę	36
2.3. Rośnie wartość elastycznych form zatrudnienia	21	4.2. Nowe trendy w rekrutacjach międzynarodowych	38
2.4. Straty pracodawców wynikające z długotrwałych zwolnień chorobowych pracowników – case study	22	4.3. Specjaliści z Ukrainy	39
2.5. Korzyści ze współpracy z agencją pracy tymczasowej	23		
2.6. Usługi agencji zatrudnienia oczami pracodawcy	24		

Wstęp: Optymizm na rynku agencji zatrudnienia

Rok 2013 w branży agencji zatrudnienia upłynął pod znakiem stabilnego rozwoju. Jest to wiadomość optymistyczna, nie tylko dla naszego sektora, ale również dla całego rynku pracy. Wskaźniki koniunktury wyglądają coraz lepiej. Pracodawcy, którzy w zeszłym roku jeszcze ostrożnie podejmowali decyzje w zakresie powiększenia zespołu, w tym już optymistyczniej patrzą w przyszłość. Agencje zatrudnienia są barometrem zmian na rynku pracy i nasze wyniki mówią jedno - idziemy w dobrym kierunku.



Oferta dla pracodawców coraz bardziej atrakcyjna

Pierwsze sygnały wyraźnej poprawy sytuacji na rynku zauważyliśmy już w drugim kwartale 2013 roku, potem było już tylko lepiej. Pracodawcy szukali rozwiązań, które pozwalały im, zachowując elastyczność i nie podnosząc kosztów stałych, sprostać rosnącemu zainteresowaniu ich ofertą. Usługi agencji zatrudnienia, w szczególności praca tymczasowa, okazały się doskonałym rozwiązaniem.

Agencje prześcigają się w nowych, bardziej zindywidualizowanych produktach, które pozwolą na zdobycie nowych rynków. Klienci na tym korzystają, bo jeszcze nigdy gama usług HR

na polskim rynku nie była aż tak szeroka i tak dobrze dopasowana do ich potrzeb. Pojęcia takie jak RPO czy Field Marketing, do tej pory znane tylko najbardziej doświadczonym ekspertom, na dobre zagościły w słowniku specjalistów HR w Polsce.

Nowe inwestycje

Nie bez znaczenia dla rozwoju naszej branży są nowe inwestycje, które w ostatnim czasie pojawiły się w Polsce. Większość firm międzynarodowych wraz z kapitałem finansowym przynosi również doświadczenia zdobyte w innych krajach, gdzie obszary HR, czy to w obrębie outsourcingu procesów rekrutacyjnych, czy pracy tymczasowej, przekazywane są w ręce wyspecjalizowanych w tym zakresie podmiotów zewnętrznych.

Jedną z branż, która w Polsce rozwija się bardzo dynamicznie są centra usług wspólnych. W dużej mierze dzięki ostatnim zmianom w Kodeksie pracy, sektor ten nieustannie przyciąga uwagę inwestorów z całego świata. Jest to również branża, która w bardzo dużym stopniu korzysta z usług agencji zatrudnienia zarówno w zakresie pracy tymczasowej jak i rekrutacji stałych.

Prognozy dla rynku

Pamiętajmy, że stosowanie usług HR w Polsce, mimo swojej rosnącej popularności, nadal odbiega od skali, którą spotykamy na świecie. Historia rynku agencji zatrudnienia w naszym kraju jest nieporównywalnie krótsza od tej na rynkach europejskich. Nadrabianie zaległości jest kolejnym powodem, dlaczego polski sektor pracy tymczasowej w ubiegłym roku był najszybciej rozwijającym się rynkiem w Europie. Dodatkowo wszystko wskazuje na to, że w roku 2014 nadal nim pozostanie.

Sytuacja polskiej gospodarki stopniowo się poprawia, widać już pierwsze ożywienie na rynku pracy. W rok 2014 wkroczyliśmy z najmniejszym od 4 lat wzrostem bezrobocia i dużym optymizmem po stronie pracodawców. Pozytywne prognozy dalszego rozwoju branży agencji zatrudnienia mają zatem bardzo silne podstawy. Przewidujemy, że ten rok zamkniemy z 20procentowym wzrostem w zakresie sprzedaży usług HR.

Anna Wicha

Prezes Polskiego Forum HR

1.1. Usługi agencji zatrudnienia

Alicja Szepietowska, Polskie Forum HR

Agencje zatrudnienia są to niepubliczne instytucje rynku pracy świadczące usługi w zakresie pośrednictwa pracy w kraju i za granicą, doradztwa personalnego, pracy tymczasowej i poradnictwa zawodowego.

Działalność agencji zatrudnienia w Polsce jest regulowana głównie poprzez ustawę z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy. Działalność agencji zatrudnienia, które prowadzą aktywność w zakresie pracy tymczasowej dodatkowo reguluje ustawa z dnia 9 lipca 2003 r. o zatrudnianiu pracowników tymczasowych.

Każdy podmiot działający legalnie musi posiadać certyfikat marszałka województwa (właściwego dla siedziby agencji), potwierdzający wpis do rejestru podmiotów prowadzących agencje zatrudnienia. Wykaz agencji znajdziemy na stronach **Krajowego Rejestru Agencji Zatrudnienia** www.kraz.praca.gov.pl.

Agencje zatrudnienia dodatkowo objęte są obowiązkiem sprawozdawczym oraz mogą być kontrolowane przez przedstawicieli Wojewódzkiego Urzędu Pracy, Głównego Inspektoratu Ochrony Danych Osobowych oraz Państwową Inspekcję Pracy. Jeden certyfikat jest wydawany na prowadzenie wszystkich rodzajów działalności opisanych poniżej.

Ustawa dzieli działalność agencji zatrudnienia na następujące usługi:

Pracę tymczasową polegającą na zatrudnianiu pracowników tymczasowych i kierowaniu tych pracowników oraz osób niebędących pracownikami do wykonywania pracy tymczasowej na rzecz i pod kierownictwem pracodawcy użytkownika, na zasadach określonych w przepisach o zatrudnianiu pracowników tymczasowych.

Doradztwo personalne polegające na prowadzeniu analizy zatrudnienia u pracodawców, określaniu kwalifikacji pracowników i ich predyspozycji oraz innych cech niezbędnych do wykonywania określonej pracy, wskazywaniu źródeł i metod pozyskania kandydatów na określone stanowiska pracy, weryfikacji kandydatów pod względem oczekiwanych kwalifikacji i predyspozycji.

Pośrednictwo pracy polegające na udzielaniu pomocy osobom w uzyskaniu odpowiedniego zatrudnienia lub innej pracy zarobkowej oraz pracodawcom w pozyskaniu pracowników o poszukiwanych kwalifikacjach zawodowych, pozyskiwaniu i upowszechnianiu ofert pracy, udzielaniu pracodawcom informacji o kandydatach do pracy, w związku ze zgłoszoną ofertą pracy, informowaniu kandydatów do pracy oraz pracodawców o aktualnej sytuacji i przewidywanych zmianach na lokalnym rynku pracy, inicjowaniu i organizowaniu kontaktów osób poszukujących odpowiedniego zatrudnienia lub innej pracy zarobkowej z pracodawcami, kierowaniu osób do pracy za granicą u pracodawców zagranicznych.

Poradnictwo zawodowe polegające na udzielaniu pomocy w wyborze odpowiedniego zawodu i miejsca zatrudnienia, udzielaniu informacji niezbędnych do podejmowania decyzji zawodowych w szczególności o zawodach, rynku pracy oraz możliwościach szkolenia i kształcenia, inicjowaniu, organizowaniu i prowadzeniu grupowych porad zawodowych, zajęć aktywizujących w zakresie pomocy w aktywnym poszukiwaniu pracy, udzielaniu pracodawcom pomocy w doborze kandydatów do pracy, w szczególności na udzielaniu informacji i doradztwie w tym zakresie.

Usługi oferowane przez agencje zatrudnienia i ich charakterystyka

Podział stosowany przez agencje:

- ◆ rekrutacja i selekcja pracowników na stałe (Search and Selection),
- ◆ rekrutacja do pracy za granicą (International Recruitment),
- ◆ poszukiwania bezpośrednie kluczowych specjalistów oraz na stanowiska kierownicze (Direct & Executive Search),
- ◆ wypróbowanie pracownika przed zatrudnieniem na stałe (Try & Hire),
- ◆ rekrutacja i zatrudnianie pracowników tymczasowych (Temporary Staffing),
- ◆ weryfikacja i ocena kandydatów (Assessment Center),
- ◆ ocena pracowników, określenie potencjału oraz kierunków rozwoju (Development Center),
- ◆ program zwolnień monitorowanych (Outplacement),
- ◆ doradztwo z zakresu zarządzania zasobami ludzkimi i rynku pracy (Consulting & Adjustment Services),
- ◆ outsourcing funkcji z zakresu zarządzania personelem np. rekrutacji (Outsourcing).

Poniżej opis najważniejszych usług:

Search and Selection proces rekrutacji polega na określeniu kompetencji poszukiwanego pracownika, wyboru metody poszukiwań – najlepiej wykorzystaniu kilku źródeł oraz zebraniu aplikacji. Proces selekcji polega na dokonaniu wyboru kandydatów spełniających kryteria zawarte w opisie stanowiska, którzy są zainteresowani ofertą jak i firmą w której mieliby pracować oraz akceptują perspektywy związane z zajęciem danego stanowiska. Klient otrzymuje raport składający się z kilku wyselekcjonowanych propozycji, zawierających szczegółowe informacje o kandydatach.

Direct & Executive Search jest to metoda polegająca na identyfikacji i bezpośrednim docieraniu do kandydatów na kluczowe bądź trudno dostępne stanowiska. Zastosowanie tej techniki umożliwia identyfikację kandydatów w firmach, które są dla klienta najbardziej interesujące jako źródło potencjalnych kandydatów np. ze względu na pokrewną branżę.

Direct Search stosuje się:

- » przy poszukiwaniu wysokiej klasy specjalistów lub menadżerów średniego, wysokiego szczebla,

- » gdy klientowi zależy na kandydatach z konkretnych firm (transfer wiedzy i doświadczeń),
- » w przypadku ograniczonej liczby kandydatów odpowiadających wymaganiom klienta,
- » gdy standardowe źródła nie przyniosły rezultatów,
- » w przypadku „zlecenia na konkretną osobę”.

Try & Hire jest to usługa, która umożliwia sprawdzenie umiejętności kandydata w praktyce zanim zatrudni się go na stałe. Podczas okresu próbnego pracownik jest zatrudniany przez agencję na podstawie umowy o pracę tymczasową, a pracę świadczy u klienta. Dzięki temu firma korzystając z udogodnień prawnych związanych z zatrudnieniem zewnętrznym (obsługa płacowo-kadrowa po stronie agencji) równocześnie ma możliwość sprawdzenia czy kandydat odnajduje się na stanowisku i pasuje do organizacji.

„Korzystamy z usług outsourcingu personalnego. Jako jeden z liderów rynku Contact Center i Call Center w Polsce, wymagamy rozwiązań, które pozwalają nam na utrzymanie założonego poziomu kosztów a jednocześnie dają nam dostęp do wykwalifikowanej grupy specjalistów w szybkim czasie” – Agnieszka Suwała, Specjalista ds. współpracy z firmami outsourcingowymi, Contact Center sp. z o.o. współpracująca z agencją zatrudnienia Gi Group sp. z o.o.



Assessment Center (ośrodek oceny) polega na zaplanowaniu dla kandydatów na pracowników serii indywidualnych oraz grupowych zadań, ćwiczeń i testów zbliżonych do zadań czekających ich na przyszłym stanowisku pracy. Kandydaci podczas wykonywania wyznaczonych zadań są obserwowani przez grupę ekspertów (asesorów), którzy po zakończeniu procesu poddają ich działania ocenie.

Development Center (ośrodek rozwoju) podobnie jak Assessment Center polega na ocenie pracowników przez grupę ekspertów, jednak dotyczy osób już zatrudnionych (często od wielu lat) w organizacji, służy m.in. do podejmowania decyzji o awansach.

„Rozwiązanie, jakim jest praca tymczasowa, skutecznie przyczyniło się do realizacji potrzeb kadrowych w okresie zwiększonych planów produkcyjnych. Oddelegowani do pracy w naszej firmie pracownicy tymczasowi posiadają kwalifikacje i umiejętności dostosowane do specyfiki pracy na konkretnych stanowiskach. Zapewnienie dzięki nim pełnej obsady na liniach produkcyjnych bezpośrednio przełożyło się na zwiększenie wydajności poszczególnych działów oraz pełną realizację targetów i planów produkcyjnych.”
- Piotr Papkowski, Dyrektor ds. administracji i kadr firmy U-TEC Poland sp. z o.o. współpracujący z agencją zatrudnienia ManpowerGroup.

Outplacement jest to program polegający na udzieleniu pomocy oraz wsparcia zwalnianym pracownikom w poszukiwaniu nowych możliwości zatrudnienia. Umożliwia przeanalizowanie dotychczasowej ścieżki kariery zawodowej, wyciągnięcie wniosków i zaplanowanie kolejnych kroków w dążeniu do zmiany stanowiska lub miejsca pracy. Jest to również kompleksowy system wsparcia pracodawcy w przeprowadzaniu indywidualnych lub grupowych zwolnień pracowników.

Czego agencji robić nie wolno?

Agencjom nie wolno pobierać żadnych opłat od osób dla których poszukują pracy, którym pomagają w wyborze zawodu i miejsca zatrudnienia.

Agencja nie może także dyskryminować poszukujących pracy ze względu na: płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, religię, pochodzenie etniczne, narodowość, przekonania polityczne, orientację seksualną, wyznanie oraz przynależność związkową.

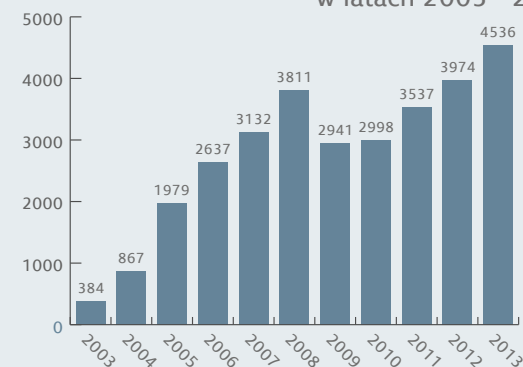
Obowiązki agencji

Dane osób poszukujących pracy muszą być przetwarzane zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych. Przy usłudze pracy tymczasowej - wymagania formalne odnoszą się do umieszczenia w ofertach pracy informacji, że jest to oferta pracy tymczasowej oraz podania numeru wpisu do rejestru.

Usługi HR w Polsce

Rynek agencji zatrudnienia w Polsce nieustannie rośnie. W 2013 roku w naszym kraju funkcjonowało 4 536 agencji. Tak jak w poprzednich okresach nadal najbardziej popularną formą prawną wśród tych podmiotów są osoby fizyczne, które stanowią ponad 40% wszystkich graczy na rynku. W zeszłym roku powstało 1 278 nowych agencji, podczas gdy 714 zakończyło działalność lub zostało wykreślonych z rejestru agencji zatrudnienia. Mimo, że polski rynek rozwija się bardzo dynamicznie, mamy jeszcze dużo do nadrobienia w stosunku do innych krajów, gdzie usługi oferowane przez agencje mają dłuższą historię. W Wielkiej Brytanii, która jest liderem branży w Europie działa 11 tysięcy agencji zatrudnienia, na drugim miejscu w tym rankingu plasują się Niemcy z liczbą około 6,5 tysiąca podmiotów oferujących usługi HR.

Wykres 1. Liczba agencji zatrudnienia w Polsce w latach 2003 - 2013



Źródło: Krajowy Rejestr Agencji Zatrudnienia

1.2. Sytuacja na polskim rynku agencji zatrudnienia

Agnieszka Zielińska, Polskie Forum HR

Jeszcze do niedawna z zazdrością zerkaliśmy na wyniki branży agencji zatrudnienia u naszych europejskich sąsiadów. Dziś Polska, z blisko 15-procentowym wzrostem obrotów całkowitych, jest jednym z najdynamiczniej rozwijających się rynków agencji zatrudnienia na starym kontynencie.

Rynek agencji na świecie

Całkowite obroty branży na świecie w 2012 roku (najświeższe dane którymi dysponujemy) wyniosły 299,8 miliardów EUR. Nadal największymi rynkami pozostają Stany Zjednoczone generujące 28,9% tych obrotów oraz Japonia z udziałem 16,6%. Następne w kolejności są: utrzymująca pozycję europejskiego lidera Wielka Brytania z wynikiem 10,5%, Niemcy 6,8%, Francja 6,1% oraz Australia 5,3% globalnych obrotów.¹

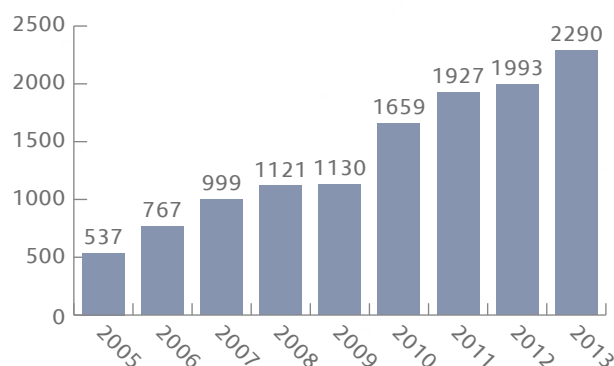
W 2012 roku na świecie działało 137,3 tys. agencji, zatrudniających łącznie 624,5 tys. wewnętrznych pracowników.²

Charakterystyka polskiego rynku

W Polsce w 2012 roku funkcjonowało 3 974 podmiotów, a rok później liczba ta wzrosła o ponad 14%, do poziomu 4 536 agencji³. Wynik ten jest rekordem w historii istnienia branży w Polsce. Wyraźnie odzwierciedla zwiększone zainteresowanie przedsiębiorców korzystaniem z zewnętrznych usług HR.

Jeśli chodzi o profil działalności agencji zatrudnienia to ponad 45% wszystkich podmiotów deklaruje prowadzenie działalności w ramach pośrednictwa pracy, 38% w zakresie pracy tymczasowej i 28% w ramach kierowania do pracy za granicą. Geogra-

Wykres 2. Obroty całkowite agencji zrzeszonych w latach 2005 - 2013 (w mln PLN)



ficznie nadal największymi skupiskami rynku są województwa: mazowieckie, śląskie, wielkopolskie i dolnośląskie, czyli regiony Polski wyróżniające się najniższym poziomem bezrobocia.⁴

Wyniki agencji Polskiego Forum HR

Agencje członkowskie Polskiego Forum HR, w 2013 roku, zatrudniały 2 043 pracowników wewnętrznych w 286 oddziałach rozsianych po całym kraju.

W 2013 roku osiągnęły obroty całkowite w wysokości 2 290 105 192 PLN, w porównaniu do roku poprzedniego był to wynik o 14,88% wyższy. Rezultaty potwierdzają wcześniejsze prognozy, że ten rok przyniesie znaczną poprawę na rynku.

Przypomnijmy, że w roku 2012 wzrost obrotów był nieporównywalnie niższy i wynosił jedynie 3,43%.

Większość obrotów generowana jest przez sprzedaż usług w zakresie pracy tymczasowej, która stanowi 90,45% tej wartości (Wykres 3). Struktura ta wynika ze specyfiki tej działalności - obroty z pracy tymczasowej zawierają wynagrodzenia pracowników i wszelkie koszty będące rezultatem stosunku pracy.

Ranking 10 największych agencji PFHR

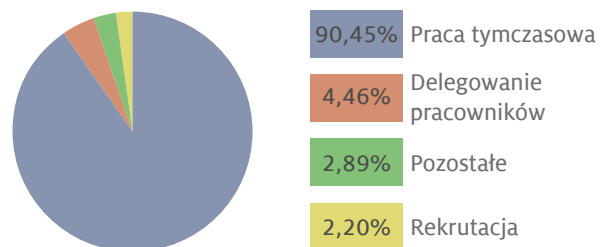
1. RANDSTAD
2. MANPOWERGROUP
3. ADECCO
4. TRENKWALDER
5. WORK EXPRESS
6. OTTO
7. AKCJA JOB
8. GI GROUP
9. GRUPA JOB
10. ATERIMA

¹ Ciett, Economic report, 2014

² Tamże

³ Krajowy Rejestr Agencji Zatrudnienia

⁴ MPiPS, Informacja o działalności agencji zatrudnienia w 2012 r., 2013

Wykres 3. Struktura obrotów agencji zrzeszonych


Warunki prowadzenia działalności agencji zatrudnienia w Polsce

W ubiegłym roku zaszły zmiany w zakresie wymagań w stosunku do podmiotów prowadzących działalność agencji zatrudnienia. Nie ma już obowiązku posiadania lokalu z przeznaczeniem na biuro, które pozwala na zachowanie poufności prowadzonych rozmów. Zniesiono również wymagania w stosunku do przygotowania zawodowego osób zatrudnionych w agencjach. Do tej pory, osoby realizujące zadania w zakresie doradztwa personalnego i poradnictwa zawodowego, musiały posiadać wykształcenie wyższe, a realizując usługi w zakresie pośrednictwa pracy, przynajmniej wykształcenie średnie.

Zgodnie z przepisami ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy, agencja zatrudnienia zobowiązana jest do przestrzegania następujących zasad:

1. Nie może posiadać zaległości z tytułu podatków, składek na ubezpieczenia społeczne,

ubezpieczenie zdrowotne oraz na Fundusz Pracy i Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych, o ile był obowiązany do ich opłacania.

2. Nie może być karana za przestępstwa lub wykroczenia, o których mowa w art. 121 – 121b ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy.
3. Nie może być podmiotem, w stosunku, do którego została otwarta likwidacja lub ogłoszono jego upadłość.
4. Przetwarzanie danych osobowych przez agencję zatrudnienia powinno odbywać się zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych.
5. Nie może dyskryminować ze względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, religię, pochodzenie etniczne, narodowość, przekonania polityczne, orientację seksualną, wyznanie oraz przynależność związkową osób, dla których poszukuje zatrudnienia lub innej pracy zarobkowej.
6. Nie może pobierać opłat od osób, dla których poszukuje zatrudnienia lub innej pracy zarobkowej lub którym udziela pomocy w wyborze odpowiedniego zawodu i miejsca zatrudnienia, z wyjątkiem kwot określonych w art. 85 ust. 2 pkt 7 ustawy.
7. Ma obowiązek współpracować z organami zatrudnienia w zakresie realizacji polityki rynku pracy.

8. W dokumentach, ogłoszeniach i ofertach agencja zatrudnienia jest zobowiązana umieszczać numer wpisu do rejestru agencji zatrudnienia.
9. Oferty pracy do wykonywania pracy tymczasowej powinny być oznaczane, jako „oferty pracy tymczasowej”.
10. Ma obowiązek informowania w odpowiednim terminie o zmianie danych, zawieszeniu albo wznowieniu wykonywania działalności gospodarczej oraz o zaprzestaniu działalności.
11. Ma obowiązek przedstawiania marszałkowi województwa informacji o działalności agencji zatrudnienia, w terminie do dnia 31 stycznia każdego roku, za rok poprzedni.
12. W przypadku świadczenia usługi z zakresu kierowania do pracy za granicą - wypełniać zobowiązanie do zawierania pisemnej umowy z osobą kierowaną do pracy za granicą oraz umowy z pracodawcą zagranicznym (zakresy tych umów określa art. 85 ust. 2 i 3 ustawy).
13. Wypełniać zobowiązanie do przestrzegania międzynarodowych umów, porozumień i programów dotyczących zatrudnienia wiążących Rzeczypospolitą Polskę oraz obowiązujących w państwie zatrudnienia przepisów o zatrudnieniu oraz przepisów regulujących działalność agencji zatrudnienia.⁵

⁵ MPiPS, Informacja o działalności agencji zatrudnienia w 2012 r., 2013

1.3. Employer branding dzięki usługom agencji zatrudnienia

Świadome budowanie wizerunku pracodawcy z wyboru, wymaga zaplanowania i wdrożenia spójnej strategii przedsiębiorstwa. Powinna być ona odzwierciedleniem rzeczywistych działań prowadzonych przez firmę, zgodnych z jej misją i wizją. Pozytywny wizerunek pracodawcy wśród obecnych i potencjalnych pracowników pozwala przyciągnąć, zaangażować i zatrzymać najlepszych specjalistów, a employer branding, jako jeden ze wskaźników wartości organizacji, pomaga wzmocnić markę firmy oraz zwiększyć jej przewagę konkurencyjną na rynku.



Budowanie wizerunku firmy

O opinię najchętniej wybieranego pracodawcy, najczęściej dba stworzony do tego dział personalny. Uzupełnieniem lub też zastąpieniem jego działań może być skorzystanie z usług doświadczonej agencji zatrudnienia. Dzięki takiej współpracy nawet przy skomplikowanej sytuacji, spowodowanej np. restrukturyzacją, możliwe jest utrzymanie pozytywnego wizerunku pracodawcy.

Profesjonalny outplacement, polegający na udzieleniu pomocy oraz wsparciu pracowników w poszukiwaniu nowych możliwości zatrudnienia, pozwoli załagodzić skutki indywidualnych lub grupowych zwolnień. Agencja pracy tymczasowej

nie tylko kompleksowo zadba o pracowników w tym trudnym momencie, ale może też w szybkim czasie zapewnić im zatrudnienie, przenosząc osoby, które objęła reorganizacją do innego ze swoich klientów.

Spółeczna odpowiedzialność biznesu przy współpracy z agencją zatrudnienia

Pozytywnie na wizerunek pracodawcy z wyboru wpływają także działania z zakresu CSR (społecznej odpowiedzialności biznesu). Obecnie podejmowane są nie tylko przez międzynarodowe korporacje, ale także coraz częściej przez małe i średnie przedsiębiorstwa. Duże możliwości w tym obszarze stwarzają im właśnie agencje zatrudnienia, które mogą pomóc we wdrożeniu projektu CSR. Przykładem może być inicjatywa TAKpełnosprawni, której pomysłodawcą jest Grupa Job.

Celem projektu jest wsparcie pracodawców w zatrudnianiu pracowników z niepełnosprawnością oraz przeciwdziałanie dyskryminacji osób defaworyzowanych na rynku pracy. Projekt pomaga tworzyć przyjazne i bezpieczne miejsce pracy oraz budować kulturę organizacyjną otwartą na różnorodność.

Obok korzyści finansowych, firma ma szansę wzmocnić swoją pozycję na rynku i pokazać, że prowadzi rekrutacje, w których wszyscy uczestnicy mają równe szanse. TAKpełnosprawni może zatem stanowić wizytówkę organizacji, którą firma chce kształtować swój wizerunek wśród interesariuszy – to jasny komunikat, że organizacja jest wrażliwa społecznie oraz przywiązuje wagę do odpowiedzialności za prowadzoną działalność.

Planując jakiegokolwiek działania z zakresu zarządzania zasobami ludzkimi, w tym z optymalizacji zatrudnienia, warto skorzystać z usług profesjonalnej agencji pracy. Dysponując niezbędną wiedzą i doświadczeniem, doradzi najlepsze rozwiązania, które pozytywnie wpłyną na wizerunek pracodawcy, także w trudnym dla niego okresie. Ponadto, firma zyska solidnego partnera i silne wsparcie w realizacji działań z zakresu employer branding.

Katarzyna Rydzewska
Dyrektor Zarządzający
Wiceprezes Zarządu
GRUPA JOB

1.4. Field Marketing – tworzenie wartości dodanej

W połowie 2013 roku Adecco podjęło decyzję o rozszerzeniu swoich usług o działania z zakresu Field Marketingu. Krok ten został spowodowany kilkoma czynnikami: poszukiwaniem nowych obszarów pozwalających na dywersyfikację portfela klientów, polityką firmy nakierowaną na rozwój usług wyspecjalizowanych i wysokomarżowych, tendencją do powiększania wartości dodanej dla obecnych klientów firmy czy wreszcie odpowiedzią na coraz częstsze zapytania naszych partnerów poszukujących kompleksowych usług w zakresie outsourcingu.



Czym jest Field Marketing?

Field Marketing jest częścią marketingu bezpośredniego i obejmuje wszystkie działania pozwalające na bezpośrednią prezentację produktu lub marki w tzw. „terenach”. Klasyczne definicje ograniczają działania z zakresu Field Marketingu do grupy instrumentów dostarczających krótkookresowej zachęty do zakupu takich jak: sampling, degustacje, animacje sprzedażowe. Z czasem Field Marketingowych rozszerzono również o merchandising i akcje typu „tajemniczy klient”.

Adecco Poland ma wszystkie powyższe narzędzia w zakresie swoich usług, ale to nie one budują

z klientem więź, opartą na długofalowym wsparciu jego podstawowych celów. Według filozofii naszego działu marketingu terenowego KPIs takie jak liczba kontaktów czy ilość przeprowadzonych przez hostessę rozmów nie są prawdziwymi celami, a jedynie środkami prowadzącymi do głównej potrzeby klienta czyli stałego wzrostu rotacji produktów w punktach sprzedaży. Dlatego największy nacisk we współpracy z klientami kładziemy na działania prosprzedażowe takie jak *Vanselling* – bezpośrednia sprzedaż produktów klienta do punktów sprzedaży czy też *Preselling* czyli zamawianie brakujących produktów w imieniu klienta. Inną usługą tworzącą wartość dodaną są audyty czyli kontrola i natychmiastowe raportowanie braku realizacji założeń klienta. Tego typu działania wpływają bezpośrednio na wynik finansowy naszego partnera poprzez redukcję kosztów związanych z umowami z placówkami handlowymi, premiami wypłacanymi przedstawicielom handlowym czy też poprzez zwiększoną sprzedaż w przypadku poprawy realizacji ustalonych celów.

Rola agencji nie ogranicza się wyłącznie do dostarczenia usługi i przedstawienia raportu. Dzięki wiedzy i doświadczeniu biznesowemu towarzyszymy klientowi przy wszystkich etapach reorganizacji,

wspierając jego podstawowe cele – zwiększanie przychodów i optymalizację kosztów.

Komunikacja z klientem

Dwie główne zasady działu marketingu terenowego, które wspierają współtworzenie wartości dodanych dla naszych partnerów, to przejrzystość i raportowanie w czasie rzeczywistym. Dzięki zaawansowanym platformom technologicznym klient widzi na bieżąco zarówno postępy pracy field marketerów jak i wszystkie problemy pojawiające się w trakcie ich pracy.

Doskonałość w dostarczaniu usług jest podstawowym elementem udanej współpracy, ale nie jest ona gwarantem osiągnięcia przez klienta jego głównych celów. Założeniem działu Field Marketingu Adecco Poland jest koncentracja na tych elementach, które wspierają rynkowy i finansowy sukces naszych partnerów. To działa!

Paweł Królikowski

National Field Marketing Operations Director
Adecco Poland

1.5. RPO, czyli outsourcing procesów rekrutacyjnych

Niedobór talentów to wyzwanie, z którym mierzy się obecnie wiele organizacji. Często okazuje się, że aby mu sprostać, nie wystarczy już stosowanie dotychczasowych metod. Dlatego też coraz więcej przedsiębiorców poszukuje wsparcia doświadczonych ekspertów w dziedzinie usług HR dla biznesu, oczekując zaawansowanych rozwiązań wspierających rozwój organizacji w czasach obfitujących w zmiany i szanse. Jednym z takich narzędzi jest oferowany przez Randstad Outsourcing Procesów Rekrutacyjnych (RPO).



Czym jest Outsourcing Procesów Rekrutacyjnych?

Usługa ta to kompleksowe zarządzanie procesem pozyskiwania i zatrudniania pracowników dla klienta. W idealnym modelu polega na wieloletniej współpracy, w ramach której dostawca usług rekrutacyjnych staje się częścią organizacji klienta, reprezentując go i budując jego markę na rynku pracy. RPO, poza samą rekrutacją, obejmuje też szereg dodatkowych elementów, takich jak budowanie procesów rekrutacyjnych dla klienta i zwiększenie ich efektywności, ujednolicenie praktyk rekrutacyjnych i tych dotyczących zatrudnienia, optymalizację kosztów, wdrożenie technologii wspierających procesy rekrutacyjne i wiele innych. Randstad ma również doświadczenie w zarządzaniu i realizacji masowych projektów

rekrutacyjnych w określonym czasie, co w połączeniu z odpowiednim podejściem do rynku kandydatów, pozwala na skuteczną realizację celów biznesowych klienta.

Wartość dodana dla przedsiębiorców

Korzyści, które w ramach Outsourcingu Procesów Rekrutacyjnych są szczególnie istotne dla przedsiębiorców to skalowalność procesów (dostosowywanie liczby i przebiegu procesów rekrutacyjnych tak, aby zaspokajać zmieniające się potrzeby biznesu), jakość pozyskanych talentów (dzięki najlepszym na rynku źródłom pozyskiwania talentów, stosowanym procesom, a także rozwiniętej technologii, docieramy do najbardziej wykwalifikowanych kandydatów niezbędnych do realizacji celów organizacji) oraz kontrola kosztów (wysoko wyspecjalizowany proces rekrutacji zapewnia przejrzystość i kontrolę wydatków). Najczęściej z tego rozwiązania korzystają duże firmy, głównie z sektora finansowego, IT, SSC i BPO, telekomunikacyjnego, ale również firmy produkcyjne, farmaceutyczne i handlowe. Często usługami Outsourcingu Procesów Rekrutacyjnych zainteresowani są inwestorzy, których potrzeby rekrutacyjne są ogromne i chcą zapewnienia, że rozwiązanie przeznaczone tylko dla nich, pozwoli im osiągnąć sukces i na czas zatrudnić cały personel.

Rozwój usługi RPO

Usługa Outsourcingu Procesów Rekrutacyjnych została po raz pierwszy wprowadzona pod koniec lat 90. ubiegłego wieku w USA, z czasem zdobywając coraz więcej rynków. Popularność tego rozwiązania oddaje jego dynamika wzrostu, rok do roku wynosząca nawet 60%. W 2013 roku jej wzrost określa się na poziomie 12 - 17%. Randstad był jednym z pionierów wdrażania RPO i od początku pojawiania się tej usługi włączył ją w swoją ofertę.

W Polsce jest to nadal nowy trend w HR, spodziewamy się jednak, że firmy naszego regionu w najbliższych latach coraz częściej będą korzystały z tej usługi. Czasem będą adaptować rozwiązanie wprowadzone już w ich firmie w innym kraju, ale często też będą sięgać po nie niezależnie, lokalnie. Naszym zdaniem, Outsourcing Procesów Rekrutacyjnych będzie w Polsce kierunkiem rozwoju na 2014 firm, dla których pozyskiwanie najlepszych pracowników ma kluczowe znaczenie budowaniu przewagi konkurencyjnej.

Dorota Zabłocka

RPO Manager

Randstad Polska sp. z o.o.

2.1. Praca tymczasowa

Alicja Szepietowska, Polskie Forum HR

Działalność agencji zatrudnienia oferujących usługę pracy tymczasowej reguluje ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy oraz ustawa z dnia 9 lipca 2003 r. o zatrudnianiu pracowników tymczasowych.

Praca tymczasowa jest specyficzną formą zatrudnienia, ponieważ w swojej formule odnosi się do trzech podmiotów: pracownika, pracodawcy użytkownika (klienta agencji) i agencji zatrudnienia. Pracownik tymczasowy formalnie zatrudniony jest przez agencję zatrudnienia, a swoje obowiązki wykonuje na rzecz pracodawcy użytkownika. Praca tymczasowa może mieć charakter okresowy, sezonowy lub doraźny (trwać od kilku godzin do kilkunastu miesięcy), ale może być również okresem przejściowym przed zatrudnieniem na stałe u pracodawcy użytkownika.

Jakie korzyści niesie za sobą formuła pracy tymczasowej?

Elastyczne zarządzanie zatrudnieniem

- » Możliwość szybkiego reagowania na zmiany w natężeniu prac - dostosowanie do aktualnych potrzeb rynku;
- » Możliwość zatrudniania na krótki okres czasu - realizacja zadań bez konieczności zwiększania ilości etatów;
- » Możliwość sprawdzenia pracownika przed proponowaniem stałej współpracy;
- » Możliwość szybkiej zamiany pracowników niepełniających oczekiwań;
- » Korzystne warunki wypowiedzania umów;
- » Stan zatrudnienia u klienta obejmuje tylko własnych pracowników;
- » Agencja może zawierać nieograniczoną ilość umów na czas określony.

Elastyczność finansowa

- » Możliwość dopasowania kosztów do bieżących potrzeb zatrudnienia;
- » Klient nie ponosi kosztów rekrutacji pracowników tymczasowych;
- » Odciążenie działów personalnych - agencja przejmuje odpowiedzialność za całość prac związanych z procesem rekrutacji i kosztami obsługi kadrowo-płacowej;
- » Odciążenie budżetu klienta w części kosztów stałych;
- » Agencja przejmuje problem absencji, choroby lub urlopu pracownika tymczasowego;
- » Agencja przejmuje obowiązek i ponosi koszty archiwizacji dokumentów pracowników tymczasowych.

„Mając na uwadze optymalizację kosztów w każdym obszarze działania firmy, bez wątpienia bardzo istotne są również koszty pracy. Dzięki współpracy z agencją pracy tymczasowej mamy możliwość racjonalnego zarządzania całkowitymi kosztami zatrudnienia, a także pozwala nam ona zachować elastyczność obsady dostosowaną do naszych bieżących potrzeb. Jest to bardzo przydatne rozwiązanie zwłaszcza w sytuacjach zwiększonych planów produkcyjnych czy w trakcie wdrażania zmian organizacyjnych. Bez wątpienia dużym plusem współpracy jest również przeniesienie ciężaru obsługi kadrowo-płacowej, a także rekrutacji na agencję.” – Marta Matusiak, Kierownik Działu Rozwoju Kadr, Hochland Polska sp. z o.o. współpracująca z agencją zatrudnienia Trenkwalder.



Agencja przejmuje odpowiedzialność za całość prac związanych z procesem rekrutacji, potrafi szybko dostarczyć odpowiednią liczbę kandydatów do pracy. Agencja jest również odpowiedzialna za „nietrafione” rekrutacje. Pracodawca użytkownik zwolniony jest z obowiązku prowadzenia prac administracyjnych (podpisywanie umów, rozliczanie urlopów, wynagrodzenie za chorobę, naliczanie wynagrodzenia i odprowadzanie zaliczek na podatek dochodowy, składki na ZUS, itd.) – co oznacza odciążenie działu personalnego.

Kiedy praca tymczasowa jest stosowana?

- » okresy nasilenia produkcji,
- » zastępstwo etatowego pracownika,
- » prace powodujące dużą rotację pracowników,
- » okolicznościowe akcje promocyjne,
- » okres próbny przy zatrudnianiu nowego pracownika na etat,
- » specyficzne prace związane z nieustannym wahaniami poziomu zatrudnienia,
- » wykonanie prac nietypowych, które nie są związane z profilem działalności przedsiębiorstwa.

Kim jest pracodawca użytkownik?

Jest to pracodawca lub podmiot niebędący pracodawcą w rozumieniu Kodeksu pracy wyznaczający pracownikowi skierowanemu przez agencję zatrudnienia zadania i kontrolujący ich wykonanie.

Współpraca z agencją oparta jest na prostych procedurach

Klient podpisuje umowę z agencją, wysyła zamówienia na daną liczbę pracowników tymczasowych o określonym profilu. Agencja dostarcza pracowników z odpowiednimi kwalifikacjami przygotowanych do wykonywania pracy. W razie, gdy pracownicy nie spełniają oczekiwań, możliwa jest wymiana personelu. Jeśli pracownicy spełniają wymagania klienta, świadczą pracę na jego rzecz. Jednak nie są oni wliczani do ilości pracowników klienta tylko agencji. Pomiędzy pracownikiem tymczasowym a pracodawcą użytkownikiem nie nawiązuje się stosunek pracy. Jednakże pracodawca użytkownik wykonuje obowiązki i korzysta z praw przysługujących pracodawcy, w zakresie niezbędnym do zorganizowania pracy z udziałem pracownika tymczasowego. Ważnym obowiązkiem pracodawcy użytkownika jest prawidłowe ewidencjonowanie czasu pracy pracownika tymczasowego. Po przepracowaniu okresu na jaki zawarta była umowa, ewidencja czasu pracy przekazywana jest do agencji, która na tej podstawie nalicza i wypłaca wynagrodzenie pracownikowi tymczasowemu.

Agencja jest również zobowiązana do wyliczania i wypłacania ekwiwalentu za urlop czy też udzielenia dnia wolnego lub zastąpienia pracownika w przypadku przedstawienia przez niego zwolnienia lekarskiego. Obowiązek rozliczania pracowników, wystawiania świadectw pracy, PITów, przekazywania informacji do ZUS oraz przechowywania wymaganych dokumentów w wersji papierowej zgodnie z przepisami nawet przez kolejne 50 lat, również należy do agencji.

Przed zawarciem umowy o współpracę pracodawca użytkownik przekazuje agencji w formie pisemnej informacje o wynagrodzeniu za pracę, która ma być powierzona pracownikowi tymczasowemu, określoną w przepisach o wynagrodzeniu obowiązujących u pracodawcy użytkownika oraz informacje o warunkach wykonywania pracy tymczasowej w zakresie dotyczącym bezpieczeństwa i higieny pracy.

„Dzięki pracy tymczasowej udaje nam się elastycznie dopasowywać do zmieniającej się sytuacji rynkowej i dostosowywać do niej poziom zatrudnienia. Korzystanie z usługi agencji pracy tymczasowej to mniejsze koszty obsługi kadrowo-płacowej wynikające z zewnętrznego zatrudnienia oraz możliwość sprawdzenia pracownika przed zatrudnieniem go na stałe.”
- Elżbieta Grochal, Kierownik Działu Personalnego, BSH Sprzęt Gospodarstwa Domowego sp. z o.o. – współpracująca z agencją zatrudnienia Grupa Job.



Przed zawarciem umowy z pracownikiem tymczasowym agencja zatrudnienia i pracodawca użytkownik ustalają na piśmie:

- ♦ rodzaj pracy, która ma być powierzona pracownikowi tymczasowemu,
- ♦ wymagania kwalifikacyjne konieczne do wykonywania pracy,
- ♦ przewidywany okres wykonywania pracy tymczasowej,
- ♦ wymiar czasu pracy pracownika tymczasowego,
- ♦ miejsce wykonywania pracy tymczasowej,
- ♦ zakres informacji dotyczących przebiegu pracy tymczasowej, które mają wpływ na wysokość wynagrodzenia za pracę pracownika tymczasowego oraz sposób i termin przekazywania tych informacji agencji zatrudnienia w celu prawidłowego obliczania wynagrodzenia za pracę tego pracownika,
- ♦ zakres przejęcia przez pracodawcę użytkownika obowiązków pracodawcy dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy,
- ♦ zakres przejęcia przez pracodawcę użytkownika obowiązku pracodawcy dotyczącego wypłacania należności na pokrycie kosztów związanych z podróżą służbową.

Prawa i obowiązki pracodawcy użytkownika

Pracodawca użytkownik wykonuje obowiązki i korzysta z praw przysługujących pracodawcy, w zakresie niezbędnym do organizowania pracy z udziałem pracownika tymczasowego.

Pracodawca użytkownik:

- » jest obowiązany zapewnić pracownikowi tymczasowemu bezpieczne i higieniczne warunki pracy w miejscu wyznaczonym do wykonywania pracy tymczasowej,
- » prowadzi ewidencję czasu pracy pracownika tymczasowego w zakresie i na zasadach obowiązujących w stosunku do pracowników,
- » nie może stosować w odniesieniu do pracownika tymczasowego przepisu art. 42 § 4 Kodeksu pracy (powierzenie innej pracy niż opisana w umowie) ani też powierzać mu wykonywania pracy na rzecz i pod kierownictwem innego podmiotu.

Jakie są koszty zatrudnienia pracownika tymczasowego?

Pracodawca użytkownik decydując się skorzystać z pracy świadczonej przez pracowników tymczasowych płaci agencji zatrudnienia wynagrodzenie, które pokrywa koszty wynagrodzenia (brutto) za pracę, wypłacanego pracownikowi tymczasowemu,

wynagrodzenia za czas urlopu wypoczynkowego (jeżeli taki urlop mu przysługuje), koszty składek na ubezpieczenie społeczne, ponoszone przez agencję, inne koszty związane z zatrudnieniem pracownika tymczasowego (składki na Fundusz Pracy, FGŚP, PFRON) oraz prowizję agencji. Ponadto pracodawca użytkownik ponosi bezpośrednio na rzecz pracownika lub zwraca agencji koszty związane z wykonywaniem przez niego pracy tj. koszty badań oraz koszty związane z podróżami służbowymi odbywanymi przez pracownika tymczasowego w związku ze świadczeniem pracy na rzecz pracodawcy użytkownika. Dodatkowo w umowie zawartej pomiędzy agencją a pracodawcą użytkownikiem mogą być określone inne świadczenia, do których ponoszenia bezpośrednio na rzecz pracownika tymczasowego lub zwrotu agencji zobowiązany będzie pracodawca użytkownik.

„Centrala naszej firmy znajduje się w Szwecji, w związku z tym korzystanie przez nas z agencji pracy tymczasowej ułatwia nam pracę i pozwala skoncentrować się na działaniach związanych z rozwojem działalności. Jednocześnie mamy dostęp do ekspertów z dziedziny HR, co pozwala nam uniknąć błędów, które można popełnić nie będąc na bieżąco z przepisami w tym obszarze.” – Sebastian Skorupa, Founder CrossPect Polska współpracujący z agencją zatrudnienia ATERIMA.

Na jaki okres można zatrudnić pracownika tymczasowego?

Pracownik tymczasowy w okresie obejmującym 36 kolejnych miesięcy może być delegowany przez agencję zatrudnienia do wykonywania pracy tymczasowej na rzecz jednego pracodawcy użytkownika przez okres nieprzekraczający łącznie 18 miesięcy.

Jakie są ograniczenia dotyczące wykonywania pracy tymczasowej?

Pracownikowi tymczasowemu nie może być powierzone wykonywanie na rzecz pracodawcy użytkownika pracy:

- ♦ szczególnie niebezpiecznej w rozumieniu przepisów wydanych na podstawie art. 237¹⁵ Kodeksu pracy,
- ♦ na stanowisku pracy, na którym jest zatrudniony pracownik pracodawcy użytkownika, w okresie uczestniczenia tego pracownika w strajku,
- ♦ na stanowisku pracy, na którym, w okresie ostatnich 3 miesięcy poprzedzających przewidywany termin rozpoczęcia wykonywania pracy tymczasowej przez pracownika tymczasowego, był zatrudniony pracownik pracodawcy użytkownika, z którym został rozwiązany stosunek pracy z przyczyn niedotyczących pracowników.

Co rozumiemy przez prace szczególnie niebezpieczne?

Prace te określa rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 26 września 1997r. w sprawie ogólnych przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy.

Pracodawca jest obowiązany do ustalenia i aktualizowania wykazu prac szczególnie niebezpiecznych występujących w zakładzie pracy. Są to:

- » roboty budowlane, rozbiórkowe, remontowe i montażowe prowadzone bez wstrzymania ruchu zakładu pracy lub jego części,
- » prace w zbiornikach, kanałach, wnętrzach urządzeń technicznych i w innych niebezpiecznych przestrzeniach zamkniętych,
- » prace przy użyciu materiałów niebezpiecznych,
- » prace na wysokości.

Jak przebiega podział obowiązków dotyczących BHP pomiędzy agencją a pracodawcą użytkownikiem?

Zgodnie z art. 9 ust. 2a ustawy o zatrudnianiu pracowników tymczasowych pracodawca użytkownik w ramach własnych obowiązków bhp dostarcza pracownikowi tymczasowemu odzież i obuwie robocze oraz środki ochrony indywidualnej, zapewnia napoje i posiłki profilaktyczne, prze-

prowadza szkolenia w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy, ustala okoliczności i przyczyny wypadku przy pracy, przeprowadza ocenę ryzyka zawodowego oraz informuje o tym ryzyku.

Na podstawie art. 9 ust. 3 pkt 2 ustawy o zatrudnianiu pracowników tymczasowych przed zawarciem umowy o pracę między agencją zatrudnienia a pracownikiem tymczasowym, agencja i pracodawca użytkownik uzgadniają na piśmie zakres przejęcia przez pracodawcę użytkownika obowiązków dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy innych niż określone w art. 9 ust. 2a ustawy.

„Nasze firmy współpracują od ponad 3 lat. Szczególnie doceniamy naszego partnera za poziom rekrutowanych pracowników oraz za wysoką jakość komunikacji i krótki czas reakcji na zgłoszone zapotrzebowanie. To kluczowe parametry, kiedy klientem jest wymagający operator logistyczny obsługujący renomowane, duże i średnie firmy produkcyjne, charakteryzujące się dużą dynamiką zmian oraz wolumenów, niekoniecznie związanych z sezonowością danej branży.” – Tomasz Rączka, Dyrektor ds. operacyjnych, Value Added Logistics sp. z o.o. (Grupa Mueller Die Lila Logistik) współpracujący z agencją zatrudnienia OTTO Polska sp. z o.o.



Czy pracownicy tymczasowi uprawnieni są do korzystania ze środków Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych?

Obowiązki pracodawcy użytkownika wynikające z przepisów dotyczących pracowników tymczasowych nie obejmują objęcia tych osób możliwością korzystania z ZFŚS. Pracownik tymczasowy w okresie wykonywania pracy tymczasowej na rzecz pracodawcy użytkownika ma prawo do korzystania z urzędzeń socjalnych pracodawcy na zasadach przewidzianych dla pracowników zatrudnionych przez niego. Dotyczy to jednak dostępu do urzędzeń socjalnych, a nie do wsparcia socjalnego, gdyż pod pojęciem „urzędzenia socjalne” nie można rozumieć świadczeń socjalnych.

W jaki sposób można rozwiązać umowę z pracownikiem tymczasowym?

Umowa o pracę zawarta z pracownikiem tymczasowym rozwiązuje się z upływem ustalonego między stronami okresu wykonywania pracy tymczasowej na rzecz danego pracodawcy użytkownika lub za wcześniejszym wypowiedzeniem zgodnie z art. 13 ust. 2 ustawy o zatrudnianiu pracowników tymczasowych:

- » za trzydniowym wypowiedzeniem, gdy umowa została zawarta na okres nieprzekraczający 2 tygodni,
- » za jednodzielnym wypowiedzeniem, gdy umowa o pracę została zawarta na okres dłuższy niż 2 tygodnie.

Pracodawca użytkownik, który zamierza zrezygnować z wykonywania pracy przez pracownika tymczasowego przed upływem okresu wykonywania pracy uzgodnionego z agencją zatrudnienia, zawiadamia agencję na piśmie o przewidywanym terminie zakończenia wykonywania pracy z wyprzedzeniem uwzględniającym obowiązujący strony okres wypowiedzenia tej umowy.

Czego dotyczy zasada równego traktowania pracowników tymczasowych?

Pracownik tymczasowy nie może być traktowany mniej korzystnie w zakresie podstawowych warunków pracy i innych warunków zatrudnienia niż pracownicy zatrudnieni przez tego pracodawcę użytkownika na takim samym lub podobnym stanowisku pracy. Zapis ten dotyczy przede wszystkim równego traktowania pod względem wynagrodzenia pracownika tymczasowego, wysokość jego pensji nie może być niższa niż innych pracowników zatrudnionych na tym samym stanowisku bezpośrednio u klienta.

Pracownikowi, wobec którego pracodawca użytkownik naruszył zasadę równego traktowania, przysługuje prawo dochodzenia od agencji zatrudnienia odszkodowania w wysokości określonej w przepisach Kodeksu pracy, dotyczących odszkodowania należnego pracownikowi od pracodawcy z tytułu naruszenia zasady równego traktowania pracowników w zatrudnieniu.

Kto odpowiada za szkody wyrządzone przez pracownika tymczasowego?

Za szkody wyrządzone przez pracownika tymczasowego odpowiada agencja, która zobowiązana jest do naprawienia wyrządzonej szkody użytkownikowi – na zasadach i w granicach obowiązujących pracownika, zgodnie z przepisami o odpowiedzialności materialnej pracowników. Agencja ma prawo dochodzenia od pracownika tymczasowego zwrotu równowartości odszkodowania, które zostało wypłacone pracodawcy użytkownikowi.

„(...) Agencja prowadzi wszelkie rozliczenia pracownicze związane z listą płac, składkami ubezpieczeniowymi i podatkiem dochodowym oraz odpowiada za dokumentację związaną ze stosunkiem pracy. Pracodawca użytkownik realizuje oczywiście obowiązki związane z ewidencją czasu pracy, zapewnieniem odpowiednich warunków w miejscu wykonywania pracy i niezbędnych szkoleń. Dzięki współpracy z agencją mamy dostęp do rozbudowanej bazy kandydatów, a także możemy liczyć na dobór odpowiedniego kandydata na podstawie narzędzi wykorzystywanych w doradztwie personalnym.(...)” - Patrycja Ruchała, Dyrektor Personalny, TRW Braking Systems Polska sp. z o.o. współpracująca z agencją zatrudnienia Work Express sp. z o.o.

2.2. Rynek pracy tymczasowej na świecie i w Polsce

Alicja Szepietowska, Polskie Forum HR

Sytuacja w branży pracy tymczasowej, która stanowi barometr zmian na rynku pracy, poprawia się. Możemy z optymizmem patrzeć w przyszłość, po trudach 2012 roku i ożywieniu w 2013, spodziewamy się, że 2014 przyniesie poprawę sytuacji w całej Europie, a w Polsce, która jest w najlepszej sytuacji, wzrosty będą dwucyfrowe.








Praca tymczasowa na świecie – trudny 2012 i ożywienie w drugiej połowie 2013 roku

Dane dotyczące światowego rynku pracy tymczasowej publikowane są z opóźnieniem. W lutym br. został opublikowany raport Ciett (Międzynarodowej Konfederacji Prywatnych Agencji Pracy), bazujący na danych za lata 2012 i 2013. Wynika z niego, że rok 2012 był rokiem bardzo trudnym, branża notowała znacznie spadki, również początek 2013 roku nie należał do najłatwiejszych, poprawa nadeszła dopiero w trzecim kwartale 2013 roku. Wtedy to spadek liczby godzin pracowanych przez pracowników tymczasowych na całym świecie w ujęciu rok do roku, był najniższy od 2011 roku i wyniósł 0,5%. W trzecim kwartale 2013 roku, po raz pierwszy od połowy 2011 roku, europejski rynek pracy tymczasowej odnotował wzrost obrotów w ujęciu rocznym o 1,4%. W tym samym okresie obroty z pracy tymczasowej w USA wzrosły o 6,9% a w Japonii aż o 26%.¹

Jak wyglądał światowy rynek pracy tymczasowej w 2012 roku?

W 2012 roku liczba pracowników tymczasowych na świecie wyniosła 36 milionów osób, w porównaniu do 2011 roku spadła o 22%. Spadek liczby pełnych etatów (w ujęciu rok 2012 do roku 2011) był już niższy i wyniósł 7%, oznacza to, że liczba pracowników była mniejsza, ale zatrudnieni

Zmiana obrotów ze sprzedaży z zakresu pracy tymczasowej w Europie

	BE 	DK 	FR 	NL 	NO 	PL 	SE 
Zmiana obrotów (rok do roku)	+4.5%	+13%	+3.0%	+4.0%	0.2%	+33.9%	+0.7%
Okres	Styczeń 2013	3Q 2013	Grudzień 2013	1 - 4 tydzień 2014	4Q 2013	4Q 2013	3Q 2013

Źródło: dane Eurociett

byli przez dłuższy okres czasu. Stopa penetracji rynku, czyli udział pracowników tymczasowych w ogólnej liczbie zatrudnionych, była najwyższa w Stanach Zjednoczonych i wyniosła 2%, w Europie była na poziomie 1,6%, natomiast w Japonii 1,4%. Z danych dla całego świata wynika, że najczęściej pracę tymczasową wykonują osoby młode – 61% wszystkich pracowników jest poniżej 30 roku życia, występuje niewielka przewaga mężczyzn – 54%, a umowy z pracownikiem przeważnie zawierane są na okres dłuższy niż 1 miesiąc – 70% umów.²

Praca tymczasowa w Polsce w 2013 roku – wyniki Polskiego Forum HR

Polskie Forum HR jako jedyna organizacja branżowa zbiera i publikuje dane swoich Członków, próbując oszacować cały rynek agencji zatrudnienia

¹ Ciett, Economic report, 2014

² Tamże

w Polsce. W 2013 roku zrzeszaliśmy 21 agencji, z czego 16 podmiotów działało w branży pracy tymczasowej.

Polski rynek pracy tymczasowej jest w dużo lepszej formie niż rynek europejski, dodatkowo dane, które publikujemy dotyczą roku 2013, w którym nawet na europejskim rynku pracy widać już pewne ożywienie. Wynik agencji zrzeszonych w Polskim Forum HR, nie tylko napawają optymizmem, one potwierdzają, że jest dobrze, a będzie jeszcze lepiej.

Obroty ze sprzedaży usługi pracy tymczasowej – ponad 16% wzrostu

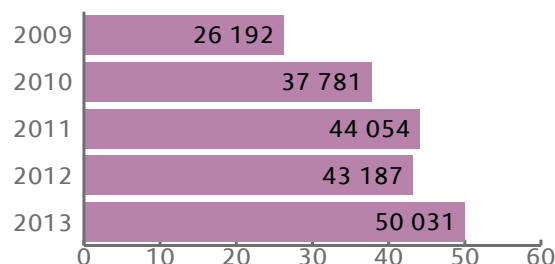
Obroty agencji Polskiego Forum HR z zakresu pracy tymczasowej wyniosły 2 071 401 264 PLN i w porównaniu z rokiem 2012 wzrosły aż o 16,6%. Na wykresie 4 widzimy obroty agencji w poszczególnych kwartałach. Zazwyczaj to trzeci kwartał roku jest najlepszy, po czym następuje lekki

spadek w czwartym kwartale roku. Jednak wyniki za 2013 pokazują coś innego – w 4Q2013 w porównaniu z 3Q nastąpił prawie 4-procentowy wzrost obrotów. Oznacza to, że rynek będzie rósł dalej, a rok 2014 będzie najlepszym z dotychczasowych.

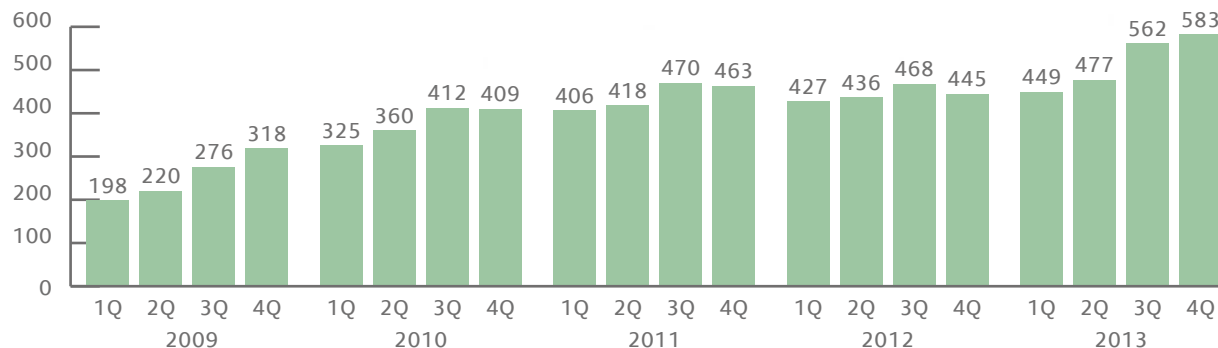
Liczba pracowników tymczasowych

Agencje należące do Polskiego Forum HR w 2013 roku zatrudniły 203 186 pracowników tymczasowych, w porównaniu do roku 2012 liczba pracowników tymczasowych wzrosła o ponad 9%. Liczba pełnych etatów (FTE) wypracowanych przez pracowników zatrudnionych w agencjach PFHR wyniosła 50 031 i w porównaniu do roku 2012 wzrosła o 15,83%. FTE wzrosło prawie dwukrotnie w porównaniu do wzrostu liczby pracowników tymczasowych, oznacza to, że pracownicy byli zatrudniani na dłuższe okresy.

Wykres 5. FTE w latach 2009 - 2013



Wykres 4. Obroty ze sprzedaży z zakresu pracy tymczasowej w kwartałach 2009-2013 (w mln PLN)



Profil pracownika tymczasowego

Typowy pracownik delegowany przez agencje zrzeszone w Polskim Forum HR jest:



89%

zatrudniony w oparciu o umowę o pracę



81%

zatrudniony na stanowisku produkcyjnym



48%

pomiędzy 26 a 50 rokiem życia



54%

płci męskiej

W Polsce wciąż najwięcej pracowników tymczasowych zatrudnianych jest na stanowiskach produkcyjnych, w agencjach PFHR w 2013 roku odsetek pracowników zatrudnionych przy produkcji wyniósł 81%. Polskie Forum HR szczegól-

ną uwagę zwraca na formę umów zawieranych z pracownikami tymczasowymi, dzięki audytom kontrolnym oraz szkoleniom dla członków, wśród naszych agencji odsetek czasu przepracowanego w oparciu o umowy o pracę wynosi 89%. Nasze wyniki dowodzą, że można postępować zgodnie z przepisami prawa. Skoro większość pracowników zatrudniona jest przy produkcji, jak to możliwe, że mamy tak wysoki odsetek umów zleceń na rynku? Z danych Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej wynika, że w 2012 roku jedynie 64% całego czasu pracy zostało przepracowane w oparciu o umowy o pracę, pozostałe 36% w oparciu o umowy cywilnoprawne³.

Podział na wiek pracowników tymczasowych uległ niewielkiej zmianie, największy odsetek wśród pracowników tymczasowych stanowią osoby

³ MPiPS, Informacja o działalności agencji zatrudnienia w 2012 r., 2013

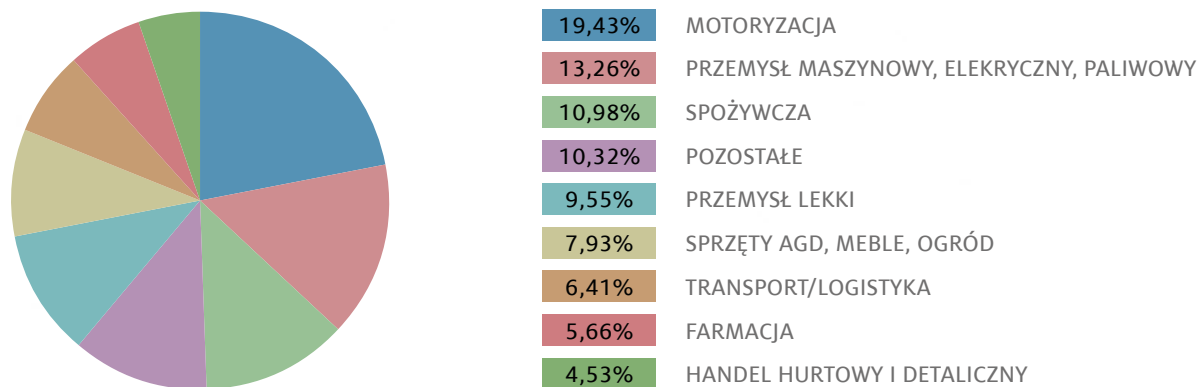
w wieku 26-50 lat – 48%, w porównaniu z danymi za rok 2012 nastąpił wzrost o 2 punkty procentowe. Odsetek osób młodych, do 26 roku życia, spadł o półtora punktu procentowego i wynosi niecałe 45%. Praktycznie bez zmian pozostał odsetek osób po 50 roku życia – prawie 8%.

Wśród pracowników tymczasowych występuje wyższy odsetek mężczyzn, którzy stanowią 54% wszystkich pracowników. Z pewnością jest to związane z faktem, że pracownicy tymczasowi zatrudniani są głównie na stanowiskach produkcyjnych, na których przewaga mężczyzn jest znaczna.

Liczba pracodawców użytkowników

W 2013 roku agencje zrzeszone w Polskim Forum HR współpracowały z około 6 tys. klientów, jest to dość znaczny wzrost w porównaniu do 2012 roku, jednak spodziewany, biorąc pod uwagę wzrost obrotów. Na polskim rynku usług HR zauważamy większe zainteresowanie usługą pracy tymczasowej, zarówno wśród firm, które już korzystają z tego rozwiązania, zwiększając one udział pracowników tymczasowych w ogólnej liczbie zatrudnionych, jak również ze strony przedsiębiorców, którzy dopiero sięgają po tego typu rozwiązanie w branżach, gdzie do tej pory praca tymczasowa nie była wykorzystywana. Na wzrost liczby klientów wpływają również nowe inwestycje, które przenoszą modele współpracy (w tym pracę tymczasową) powszechne w krajach Europy Zachodniej na polski grunt. Według da-

Wykres 6. Obroty z zakresu pracy tymczasowej w najważniejszych sektorach w 2013 r.



nych Ministerstwa Pracy za 2012 rok prawie 41% wszystkich pracodawców użytkowników w 2012 roku, współpracowało z agencjami zrzeszonymi w Polskim Forum HR⁴.

Obroty z pracy tymczasowej w wybranych sektorach

Na wykresie 6 widzimy, że wciąż największy udział w obrotach należy do motoryzacji – jest to kolebka pracy tymczasowej i mimo spowolnienia w tej branży, wciąż wiedzie ona prym z udziałem ponad 19% w obrotach wszystkich członków, w porównaniu z rokiem 2012 nastąpił spadek o prawie 1,5 punktu procentowego. Na drugim miejscu plasuje się przemysł maszynowy, elektryczny i paliwowy z udziałem ponad 13%, w roku 2012 udział tej branży wynosił 14,24%.

Branża spożywcza tak jak w roku 2012 znajduje się na trzecim miejscu z udziałem prawie 11% - ona również zanotowała spadek udziału o nieco ponad 1 punkt procentowy. Wzrost udziału wystąpił z kolei w przemyśle lekkim z 8,06% w 2012 do prawie 10% w 2013 roku. Sektor sprzętu AGD pozostaje bez zmian na miejscu szóstym, następnym w kolejności sektor transportu i logistyki zanotował lekki spadek. Z kolei udział farmacji wzrósł o jeden punkt procentowy, a handel pozostał praktycznie bez zmian.

Perspektywy dalszego rozwoju branży pracy tymczasowej napawają optymizmem. Agencje zatrudnienia przewidują, że rok 2014 będzie jeszcze bardziej owocny, a wzrosty w sektorze mogą zbliżyć się do 20%. Jest to bardzo dobry sygnał, nie tylko dla firm działających w branży, ale również dla całego rynku pracy.

⁴ MPiPS, Informacja o działalności agencji zatrudnienia w 2012 r., 2013

2.3. Rośnie wartość elastycznych form zatrudnienia

Poprzedni rok był czasem długo oczekiwanego przełomu. Po okresie spowolnienia, rynek nabrał rozpędu, którego zaczęliśmy doświadczać na początku trzeciego kwartału. Liczba pracodawców deklarujących zwiększenie zatrudnienia zaczęła wzrastać. Ten dobry trend kontynuowany jest również w pierwszych miesiącach 2014 roku, co skłania do optymistycznego spojrzenia w przyszłość.

Zmiany na rynku pracy

Mimo obserwowanej poprawy sytuacji, na rynku pracy zaszły zmiany, które wykluczają powrót do reguł działania sprzed kryzysu. Czas wcześniejszej niestabilności gospodarczej okazał się być dla pracodawców lekcją, z której wyszli zwycięsko, bogatsi w wiedzę oraz znajomość nowych narzędzi.

Obecnie w bardziej przemyślany sposób podejmują decyzje związane z polityką personalną firm. Wśród naszych klientów obserwujemy wciąż rosnące zapotrzebowanie na pracę tymczasową, jak i wzrost zainteresowania pozostałymi elastycznymi formami zatrudnienia. Zmieniła się też ich rola. Przestały być one traktowane jedynie jako działania mające na celu złagodzenie skutków kryzysu, a zaczęły być elementami strategii biznesowej.

Przewartościowaniu uległ również związany z nimi stereotyp pracownika. Kojarzone jeszcze do niedawna najczęściej z pracą produkcyjną, elastyczne formy zatrudnienia nie tylko dokonują ekspansji na inne branże, ale również pokonują poszczególne szczeble hierarchii.

Propozycje pracy kontraktowej na stanowiskach informatycznych, inżynierskich czy też finansowych są coraz powszechniejsze. Pracodawcy idą jeszcze dalej. Coraz więcej przedsiębiorców od współpracujących z nimi agencji oczekuje bardziej zaawansowanej współpracy, w skład której wchodzi nie tylko wsparcie w postaci alternatywnych form zatrudnienia, ale również rozliczanie za uzyskane efekty, pomoc w motywowaniu pracowników, a także profesjonalne doradztwo.

Elastyczność kluczem do sukcesu

Elastyczne formy zatrudnienia zwiększają dynamikę rozwoju rynku pracy i stanowią istotną wartość dla wszystkich występujących na nim grup interesu. Dla przedsiębiorców to nie tylko ograniczenie kosztów operacyjnych, ale również możliwość zindywidualizowanego podejścia do potrzeb konsumentów, co przekłada się na wzrost efektywności. Firmy zyskują też bardzo cenną możliwość reagowania na nieustannie zachodzące na rynku zmiany, poprzez dopasowywanie swych działań do panującej sytuacji. Jest to również świetny sposób na weryfikację czy kompetencje i doświadcze-

nie pracownika są adekwatne do oczekiwań firmy, zanim ta zdecyduje się zatrudnić go na stałe.

Korzyści dla pracowników

Dla pracownika zaletą tego rodzaju zatrudnienia jest możliwość wykonywania zadań w optymalnym czasie i miejscu oraz niezależność od pracodawcy. Do grupy osób, które doceniają wartość tego rozwiązania można zaliczyć zarówno osoby próbujące wrócić na rynek pracy, ale nie mogące sobie pozwolić na pełny etat, osoby niepełnosprawne, studentów, jak i przedstawicieli zawodów, dla których ważna jest atrakcyjność prowadzonego projektu.

Wszystkie te aspekty pracy tymczasowej sprawiają, że wraz z pozostałymi elastycznymi formami zatrudnienia jest to forma zatrudnienia, niezbędna do dalszego rozwoju przedsiębiorstwa i utrzymania jego pozycji na rynku. Obszar ten będzie się rozwijał, stanowiąc sposób na większą innowacyjność w biznesie.

Iwona Janas
Dyrektor Generalna
ManpowerGroup

2.4. Straty pracodawców wynikające z długotrwałych zwolnień chorobowych pracowników – case study

Jednym z zagadnień często omawianych na spotkaniach przedstawicieli agencji pracy tymczasowej z kontrahentami jest problem nagminnie wystawianych zwolnień chorobowych. O ile pracodawcy biorą pod uwagę konieczność wypłaty zasiłku chorobowego przez 33 dni okresu zwolnienia, to z naszego doświadczenia wynika, że często zapominają o kilku innych istotnych obciążeniach finansowych.



Przychodzi pracownik do kadry

Wyobraźmy sobie sytuację, kiedy pracownik ma podpisaną z pracodawcą umowę o pracę na czas nieokreślony i przynosi wystawione przez lekarza zwolnienie chorobowe na najbliższe dwa miesiące. Oczywiście nie rozważamy tu zasadności wystawionego L4. Po dwóch miesiącach nieobecności w pracy pracownik przysyła nam kolejne zwolnienie. Następnie sytuacja ta powtarza się jeszcze kilkakrotnie. Przy niektórych schorzeniach kręgosłupa czy problemach natury psychicznej (np. depresja) tak długie zwolnienie chorobowe nie jest niczym szczególnym.

Po roku braku świadczenia pracy, pracownik zjawia się w miejscu pracy i przedstawia dokument o trwałym braku zdolności do pracy. W takich

okolicznościach pracodawca może zaproponować pracownikowi rozwiązanie umowy o pracę za porozumieniem stron albo rozwiązać umowę za wypowiedzeniem. Umowa zostaje rozwiązana i wydaje się, że pracodawca zamknął sprawę kosztów pracy na tym stanowisku.

Diabeł tkwi w ...urlopie

Co pominęliśmy w tych rozważaniach? Nabyte przez okres zwolnienia prawo do urlopu wypoczynkowego. Przyjmując wynagrodzenie miesięczne 2 000 zł brutto, pracownikowi przysługuje dodatkowo ekwiwalent urlopowy w wysokości około 2 500 zł brutto, co daje około 3 000 zł kosztów całkowitych pracodawcy. Pamiętajmy, że mówimy tu tylko i wyłącznie o prawie do urlopu za okres zwolnienia, a przecież bardzo często należy do niego dodać urlop, do którego pracownik nabył prawo przed chorobą. Tym samym możemy mieć do czynienia z niebagatelnymi kwotami.

Agencja pracy rozwiązaniem problemu

Jedną z korzyści ze współpracy z agencją pracy tymczasowej jest wyeliminowanie tego typu niespodziewanych wydatków, ponieważ jednym z przywilejów dostępnych agencjom jest ich zwolnienie z obowiązku zawierania umów na czas nie-

określony. W efekcie agencje oferują zwyczajowo umowy na czas określony – najczęściej jednomiesięczne. W wypadku okazania przez pracownika L4 jego umowa z końcem miesiąca naturalnie wygasa i świadczenia z tytułu chorobowego wypłaca już ZUS. Dzięki temu nie narasta ekwiwalent urlopowy i pracodawcy nie grożą nieprzewidziane koszty, które w wypadku stanowisk specjalistycznych mogą sięgać nawet kilkunastu tysięcy złotych.

Warto podkreślić, że w tej sytuacji pracownik nic nie traci, ponieważ zmienia się tylko płatnik jego świadczeń – a nie ich wysokość.

Tego typu rozwiązania przedstawiają kontrahentom pracownicy Działu Handlowego ATERIMA. Dzięki naszej wiedzy mogą oni uzyskać wymierne korzyści w postaci obniżenia kosztów pracy.

Oszczędności w obszarze absencji chorobowej pracowników to nie wszystko. Pamiętajmy, że praca tymczasowa oferuje wiele rozwiązań efektywnych finansowo dla pracodawców i jednocześnie satysfakcjonujących dla pracowników.

Bartosz Wiktorowicz
Key Account Manager
Agencja Zatrudnienia ATERIMA

2.5. Korzyści ze współpracy z agencją pracy tymczasowej



Usługa pracy tymczasowej kierowana jest do przedsiębiorstw, dla których kluczowe są: elastyczność w kształtowaniu poziomu zatrudnienia, szybka reakcja na zmieniające się otoczenie biznesowe oraz profesjonalne doradztwo.

Oferowane przez agencje usługi są pożądane przede wszystkim przez pracodawców, którzy cenią swobodę w dostępie do bazy kandydatów, możliwość szybkiego zatrudnienia lub zwolnienia pracowników, a także sprawdzenia kompetencji i rzetelności kandydata przed nawiązaniem stałej współpracy. Dzięki temu pracodawca ma szansę dostosować poziom zatrudnienia do swoich aktualnych potrzeb.

Elastyczność finansowa

Kolejną korzyścią ze współpracy z agencją jest duża elastyczność finansowa, dająca możliwość dopasowania kosztów do bieżących potrzeb zatrudnie-

Rosnąca konkurencyjność i zmieniająca się sytuacja ekonomiczna na rynku pracy, zmuszają pracodawców do podejmowania nowych kroków w zakresie zarządzania zasobami ludzkimi oraz optymalizacji kosztów zatrudnienia. Z tego powodu pracodawcy coraz częściej decydują się na współpracę z agencjami zatrudnienia.

nia oraz lepszą kontrolę kosztów pracowniczych. Współpraca z agencją umożliwia również przekazanie agencji wszelkich działań kadrowo-płacowych oraz uzyskanie wsparcia administracyjnego w zakresie zarządzania personelem. Korzystniejsze dla pracodawcy są również przepisy regulujące rozliczanie urlopów oraz terminy wypowiedzania umów o pracę tymczasową. W przypadku umów zawieranych na okres do 2 tygodni, obowiązuje 3 dniowy okres wypowiedzenia, a w przypadku umów zawartych na okres dłuższy niż 2 tygodnie, obowiązuje 1 tygodniowy okres wypowiedzenia.

Krótki czas realizacji zadania

W wielu agencjach, w tym Trenkwalder, istnieją działy specjalizujące się w poszczególnych branżach. Dzięki nim pracodawca korzystający z usług agencji szybko dociera do atrakcyjnych kandydatów gotowych do natychmiastowego zatrudnienia tymczasowego. Pracodawca nie musi się martwić obowiązkami związanymi z rekrutacją oraz sprawami kadrowo-płacowymi, co pozwala mu skupić się na prowadzeniu swojej podstawowej działalności.

U największych klientów, zatrudniających za pośrednictwem naszej agencji więcej niż 70 pracowników, otwieramy na terenie przedsiębiorstwa sta-

łe biura, tzw. „on-site manager”. Pracujący w nich specjaliści obsługują wyłącznie jego, dzięki czemu mogą natychmiast reagować na zmiany zapotrzebowania na personel oraz minimalizować dodatkowe koszty świadczeń pracowniczych (np. absencji chorobowych).

Partnerzy godni zaufania

Dla odbiorców usług rekrutacyjnych istotnym aspektem są również rzetelność agencji oraz kompetencje zatrudnionych w niej konsultantów. Standardy międzynarodowego koncernu obowiązujące w Trenkwalder obejmują wszystkie kluczowe dziedziny, w których świadczymy usługi. Są one, wraz z zintegrowanym systemem zarządzania jakością oraz wykwalifikowanymi specjalistami do spraw rekrutacji, gwarancją wysokiej wydajności i najwyższego poziomu świadczonych usług rekrutacyjnych. Trenkwalder, w ramach systemu zarządzania jakością, co roku bada i analizuje satysfakcję klientów. W 2013 roku, po raz drugi z rzędu, otrzymaliśmy certyfikat „Firmy Przyjaznej Klientowi”, potwierdzający najwyższy poziom świadczonych usług i wysoki poziom satysfakcji klientów.

Wojciech Ratajczyk

Managing Director

Trenkwalder Benefit sp. z o.o.

2.6. Usługi agencji zatrudnienia oczami pracodawcy

Mimo szybkiego rozwoju rynku pracy tymczasowej, nadal niezbyt często zdarza się, żeby na ten temat miał okazję wypowiedzieć się publicznie przedstawiciel pracodawcy użytkownika. Postanowiliśmy to zmienić. Oprócz corocznych badań satysfakcji, ogłaszanych jesienią, przy każdej okazji zachęcamy do wyrażania opinii przedstawicieli różnych branż, podkreślając, że nie liczymy na „laurki”. Tym razem poprosiliśmy o ocenę efektywności agencji pracy tymczasowej, managera w międzynarodowej firmie z branży TSL. Aby zapewnić maksymalną swobodę wypowiedzi, zagwarantowaliśmy naszemu rozmówcy pełną anonimowość.

Dokończ zdanie: „Pracownik tymczasowy jest najczęściej potrzebny...”

W naszej firmie pracownik tymczasowy jest absolutnie niezbędną. W naszej branży skoki zamówień są codziennością, a praca tymczasowa weszła do stałego repertuaru zarządzania. Korzystamy ze sprawdzonej agencji, która w razie potrzeby reaguje błyskawicznie. Ten rok udowodnił kolejnym przedsiębiorcom, że wynajem pracowników to nie jest rozwiązanie zarezerwowane dla wielkich firm. Kiedy pojawia się „pik” a firma decyduje się na taką formę zatrudnienia, wystarczy kontakt z koordynatorem danej APT (agencji pracy tymczasowej), żeby zapewnić pracowników do wykonania określonych zadań.

Stawiamy na ludzi, których już wcześniej poznaliśmy i stopniowo powiększamy zakres ich odpowiedzialności, mając w perspektywie zatrudnianie najlepszych na stałe. Ryzyko błędu jest analogiczne jak w przypadku pracowników etatowych. Jestem jednak przekonany, że ktoś kto jako pracownik tymczasowy „wypracował” sobie etat, będzie go cenił znacznie wyżej.

Co sprawdzasz na początku współpracy z agencją pracy tymczasowej?

Zaczynając współpracę z APT zawsze warto pamiętać, że do czasu ustabilizowania procesu, obsługiwanego przez pracowników tymczasowych, może występować wysoka rotacja. To normalne, bo dla większości osób wypełnianie nowych obowiązków jest trudnym egzaminem. Jedyne, co może tę rotację ograniczyć, to długofalowa współpraca ze sprawdzoną agencją o dobrej reputacji. Taki dostawca ma zwykle tak obszerną własną bazę kandydatów, że szybko zrekrutuje spośród osób o wymaganym doświadczeniu taką ich ilość, jaka jest akurat potrzebna. Dlatego od dłuższego czasu nie zmienialiśmy APT, choć co pewien czas sprawdzamy oferty konkurencji.

Decydując się na tę formę zatrudnienia na pewno trzeba rozważyć kilka kwestii, np. jak to wpłynie na dotychczas zatrudnionych pracowników. O wywołanie paniki i demotywację sprawdzonych pracowników nietrudno, bo do tej pory korzystanie z usług agencji zatrudnienia kojarzyło się raczej z „akcją ratunkową” i – w dalszej perspektywie – możliwymi zwolnieniami. W naszym przypadku

to po prostu planowe zwiększenie mocy przerobowych i od zakomunikowania tego stałemu personalowi zaczęliśmy ten proces 7 lat temu. W tym miesiącu co czwarty pracownik w naszej firmie jest zatrudniony przez agencję pracy tymczasowej.

Skoro to nie jest bezproblemowe rozwiązanie, to czemu się na nie decydujesz?

Najważniejsze zalety korzystania z usług agencji zatrudnienia, to według mnie szybkość w działaniu, brak nadmiernych formalności (zgoda na zatrudnienie, zabudżetowanie, etc.) i możliwość szybkiej wymiany lub zastępstwa w razie absencji. Największe wady dotyczą głównie samych pracowników tymczasowych. To z pewnością brak ich identyfikacji z firmą oraz częste porzucanie pracy lub jej nieprzedłużanie na kolejny okres bez wcześniejszych informacji.

Podsumowując: organizacjom zastanawiającym się nad zatrudnianiem pracowników tymczasowych mogę doradzić przed wszystkim nawiązywanie współpracy tylko ze sprawdzonymi agencjami.

Dziękuję za rozmowę.

Wywiad przeprowadził Artur Ragan

Rzecznik prasowy
Work Express sp. z o.o.

3.1. Rekrutacja

Alicja Szepietowska, Polskie Forum HR

Rekrutacja jest to element procesu zarządzania zasobami ludzkimi polegający na pozyskiwaniu kandydatów do pracy. Często pracodawcy wychodzą z założenia, że przy dużym bezrobociu jakie występuje (około 13%), pozyskanie właściwego kandydata nie stanowi problemu, wierzą że ktoś odpowiedni prześle zgłoszenie na ich ofertę. Jednak badania prowadzone przez agencje wskazują, że mamy do czynienia z coraz większym niedoborem talentów. Według raportu „*Niedobór Talentów*” wydawanego przez ManpowerGroup w 2013 roku wśród przebadanych 750 pracodawców w Polsce jeden na trzech (32%) zgłasza, że nie może znaleźć pracowników posiadających kompetencje niezbędne na danym stanowisku. Dlatego proces tak ważny dla prawidłowego funkcjonowania i rozwoju firmy warto powierzyć ekspertom.

Agencje doradztwa personalnego i pośrednictwa pracy potocznie zwane firmami rekrutacyjnymi świadczą specjalistyczne usługi z zakresu m.in. rekrutacji pracowników. Ich przewaga polega przede wszystkim na wieloletnim doświadczeniu w kojarzeniu pracodawcy i pracownika, posiadają znajomość rynku lokalnego jak i krajowego, a często również rynków zagranicznych, co jest możliwe dzięki rozbudowanej sieci oddziałów. Jest to bardzo ważne szczególnie przy wyszukiwaniu kandydatów do dopiero budowanych oddziałów firmy w innych regionach kraju czy za granicą. Firmy rekrutacyjne mają wypracowane metody i techniki pozyskiwa-

nia osób utalentowanych, posiadają własne bazy kandydatów, potrafią szybko i skutecznie dotrzeć do odpowiednich osób. Dzięki specjalistom z różnych dziedzin, których zatrudniają, firmy rekrutacyjne mogą również przeprowadzić kompletną i trafną ocenę kompetencji zarówno pracownika już zatrudnionego w firmie jak i kandydata do pracy. Często gdy rekrutacja prowadzona jest na terenie gdzie nie ma dużej ilości specjalistów z poszukiwanej dziedziny, konsultant może pomóc dotrzeć do pracowników z tej samej branży mieszkających w innych lokalizacjach i przekonać ich do relokacji lub pozyskać kandydatów z firm konkurencyjnych.

„Korzyści, jakie niesie ze sobą współpraca z firmą rekrutacyjną to szeroko rozumiana optymalizacja procesu rekrutacji. Polega ona głównie na oszczędności czasu poprzez spotkania tylko z wyselekcjonowanymi już przez firmę rekrutacyjną kandydatami. Warunkiem takiej skutecznej współpracy, jest dokładne poznanie oczekiwań i kryteriów selekcyjnych firmy zatrudniającej. W ten sposób, oprócz oszczędności czasu, zyskujemy również dostęp do najlepszych kandydatów, dopasowanych do oferowanego środowiska pracy.” - Paulina Ciezka, Main HR Specialist, SouthWestern Business Process Services Poland sp. z o.o. współpracująca z firmą Grafton Recruitment Polska sp. z o.o.

Podstawą do świadczenia usług rekrutacji jest zawarcie umowy cywilnej. Przy zawieraniu umowy na usługi doradztwa personalnego lub pośrednictwo pracy należy zwrócić uwagę na kilka ważnych kwestii.

Umowa powinna zawierać następujące elementy:

- » opis procedury rekrutacji i selekcji kandydatów (metody, techniki, narzędzia, etapy itp.),
- » niezbędne wymagania jakie muszą spełniać kandydaci,
- » liczbę kandydatów, którzy mają zostać przedstawieni oraz zawartość raportu na ich temat,
- » definicję wykonanej usługi,
- » ostateczny termin (datę) przekazania klientowi informacji o wybranych kandydatach,
- » klauzule poufności, które dotyczą informacji przekazanych przez klienta o firmie oraz o kandydatach przedstawionych klientowi,
- » wysokość opłaty za wykonaną usługę i sposób pokrycia dodatkowych kosztów,
- » rodzaj i okres gwarancji za wykonaną usługę.

Z jakich etapów składa się proces rekrutacji?

Konsultant ds. rekrutacji wraz z osobą odpowiedzialną za zatrudnienie pracownika po stronie klienta określa profil stanowiska, niezbędne kompetencje jakie kandydat powinien posiadać oraz wysokość budżetu jakim klient dysponuje na zatrudnienie nowej osoby.

Kolejnym krokiem jest sprawdzenie czy naszego wakat nie możemy obsadzić poprzez rekrutację wewnętrzną, być może w organizacji jest już pracownik z odpowiednimi kompetencjami, który mógłby objąć stanowisko, poprzez awans czy też przesunięcie. Może to wymagać przygotowania programu szkoleniowego i rozwojowego dla pracownika i w tym przypadku również możemy skorzystać z pomocy agencji, które posiadają takie usługi w swojej ofercie.

Jeśli w organizacji nie ma odpowiedniego pracownika na wakuujące stanowisko, bądź liczba pracowników jest zbyt mała, korzystamy z rekrutacji zewnętrznej. Dzięki współpracy z firmą rekrutacyjną całość działań od tej pory leży po stronie agencji.

Konsultant ds. rekrutacji wybiera metodę poszukiwań – zazwyczaj korzysta się z kilku źródeł pozyskiwania kandydatów np. wewnętrznej bazy agencji, ogłoszeń rekrutacyjnych oraz poszukiwań bezpośrednich.



Gdy potencjalni kandydaci są już wybrani i została przygotowana tzw. *longlist* konsultant spotyka się z kandydatami. Podczas rozmowy rekrutacyjnej korzysta z różnych narzędzi rekrutacyjnych takich jak np. wywiad kompetencyjny. W trakcie procesu selekcji kandydatów często wykorzystuje się również narzędzia oceny takie jak Assessment Center, testy psychologiczne czy też zlecenie zadań do wykonania.

Po wyłonieniu kandydatów i stworzeniu tzw. *shortlist* (około 3 do 5 kandydatów), po otrzymaniu zgody kandydatów, sprawdza się ich referencje. Następnie przygotowuje się i przedstawia klientowi szczegółowy raport dotyczący wybranych kandydatów. Jeśli wśród przedstawio-

nych pretendentów znajdują się osoby z którym klient chce się spotkać, aranżuje się rozmowy z przedstawicielem klienta, najczęściej jest to przyszły bezpośredni przełożony.

Następnym etapem jest podjęcie decyzji o wybraniu konkretnego kandydata lub też dalszych poszukiwaniach. Gdy konsultant otrzyma informację o wyborze kandydata lub potrzebie dalszych poszukiwań odpowiedniej osoby, kontaktuje się ze wszystkimi uczestnikami procesu rekrutacyjnego i informuje ich o jego wynikach.

Jeśli klient zdecydował się zatrudnić wybraną osobę, firma realizująca zlecenie udziela gwarancji na kandydata zgodnie z warunkami ustalonymi w umowie. Jeśli zdarzy się, że przyjęty kandydat zwolni się lub zostanie zwolniony z pracy (z wyłączeniem sytuacji opisanych w umowie), firma rekrutacyjna jest zobowiązana do bezpłatnego przedstawienia nowego kandydata.

Firmie takiej jak nasza zależy na pozyskaniu najlepszych pracowników, ekspertów w naszej branży. Często są to osoby aktywnie nie poszukujące pracy i w takich sytuacjach kluczowa jest współpraca z agencją zewnętrzną, która po pierwsze daje obraz sytuacji rynkowej, ale przede wszystkim pomaga w dotarciu do osoby której profilu poszukujemy. – Iwona Krasoń-Forasiewicz, Ekspert - Koordynator Zespołu Departament Zarządzania Kadrami, TUiR/TUŃ Warta S.A. współpracująca z firmą doradztwa personalnego REED Ltd.

Gwarancje udzielane przez agencje

Gwarancja na kandydata jest negocjowana podczas zawierania umowy z klientem. Długość gwarancji zależy przede wszystkim od stanowiska na jakie rekrutowana jest dana osoba. Dłuższe gwarancje występują na stanowiskach najwyższego szczebla. Dla przykładu na stanowiska specjalistyczne udzielane gwarancje trwają od 3 do 6 miesięcy, na stanowiska kierownicze średniego szczebla od 6 do 9 miesięcy, natomiast na stanowiska kierownicze wyższego szczebla od 9 do 12 miesięcy. Długość gwarancji może mieć wpływ na cenę usługi. Gwarancja zaczyna obowiązywać w dniu zatrudnienia kandydata i jest jednokrotna. Realizacja gwarancji częściej występuje na stanowiskach niższego szczebla – specjalistycznych, zdarza się średnio raz na trzydzieści zamkniętych projektów. Na stanowiskach kierowniczych średniego i wyższego szczebla realizacja gwarancji zdarza się średnio raz na pięćdziesiąt zamkniętych projektów rekrutacyjnych.

Na co należy zwrócić uwagę?

Zazwyczaj agencja szczegółowo określa w umowie przypadki których gwarancja nie obejmuje. Gwarancja nie obowiązuje np. gdy klient opóźnia się z wypłatą wynagrodzenia, gdy klient bez uzgodnień zmienia ofertę albo wynagrodzenie, jeżeli klient rezygnuje z kandydata nie podając przyczyny, kiedy kandydat rezygnuje z pracy

z przyczyn leżących po stronie pracodawcy lub gdy umowa zostaje rozwiązana z powodu likwidacji stanowiska pracy lub zwolnień grupowych.

Sposoby rozliczania między klientem a firmą rekrutacyjną:

- » rekrutacja typu *success fee* - forma wynagrodzenia za usługę polegająca na uregulowaniu płatności po zatrudnieniu kandydata,
- » rekrutacja typu *retained* - opłata (częściowa) wnoszona na początku procesu, niezależnie od wyniku całego procesu rekrutacji.

Korzyści płynące ze współpracy z agencją rekrutacyjną

Oddając proces rekrutacji w ręce specjalistów klient może być spokojny, że proces prowadzą profesjonaliści i skupić się na głównej działalności firmy. Zlecenie rekrutacji firmie zewnętrznej jest elementem budowania pozytywnego wizerunku pracodawcy. Firmy rekrutacyjne zatrudniają konsultantów wyspecjalizowanych w różnych dziedzinach zarządzania personelem. Przy wykorzystaniu dostępnych narzędzi i technik rekrutacji konsultanci są w stanie nie tylko wybrać odpowiedniego kandydata, który zwiąże się z organizacją na dłużej, ale również zidentyfikować braki oraz wesprzeć zleceniodawcę w obszarach HR w których takie zapotrzebowanie występuje. Ze wspar-

cia firmy rekrutacyjnej warto skorzystać w przypadku braku odpowiednio przygotowanej kadry wewnątrz własnej struktury organizacyjnej oraz braku odpowiednich narzędzi pozwalających na realizację procesu rekrutacyjnego. Czasem jeśli nawet firma posiada odpowiednie zaplecze kadrowe zdarzają się rekrutacje na stanowiska o rzadkiej specjalizacji, gdzie występuje ograniczone grono odpowiednich kandydatów, do których względnie trudno jest dotrzeć poprzez standardowe metody. Wsparcie podmiotu zewnętrznego będzie również nieocenione w przypadku gdy firma klienta aby przetrwać i rozwinąć swoją działalność potrzebuje najlepszych nieszablonowych pracowników, którzy odznaczają się potencjałem i doświadczeniem, a firma działa w bardzo konkurencyjnym środowisku. Firma nowa, nieznana na rynku, może skorzystać ze wsparcia w rekrutacji przez firmę zewnętrzną, co umożliwi jej wykorzystanie doświadczenia agencji w pozyskaniu i zainteresowaniu stanowiskiem cennych kandydatów.

„Zlecenie procesów rekrutacyjnych firmie zewnętrznej umożliwi nam koncentrację na prowadzonej działalności gospodarczej. Współpraca pozwala nam na optymalizację kosztów i czasu poświęconego na rekrutację, dostęp do najlepszych specjalistów na rynku oraz kandydatów, którzy nie szukają aktywnie pracy. Główna cecha naszej współpracy to szybkość działania”. – Tom Sijpestijn, Dyrektor Flexspecilaisten Holding B.V. współpracujący z agencją Work Force sp. z o.o.



Zalety współpracy z agencją doradztwa personalnego wskazywane przez klientów:

- » Skrócenie czasu trwania procesu rekrutacji;
- » Zmniejszenie kosztów rekrutacji;
- » Uniknięcie ryzyka nieudanej rekrutacji – rezygnacji pracownika;
- » Gwarancja na pracownika;
- » Spadek rotacji pracowników w firmie;
- » Możliwość skupienia się na głównej działalności firmy;
- » Budowanie pozytywnego wizerunku firmy.

„Korzystamy z usług firmy rekrutacyjnej od kilku lat, w ciągu tego czasu wspólnie realizujemy projekty rekrutacyjne na stanowiska menadżerskie średniego i wyższego szczebla. Projekty realizowane są terminowo i sprawnie, a wyselekcjonowani kandydaci spełniają nasze oczekiwania, jest to przede wszystkim zasługą pełnych zaangażowania i profesjonalnych Konsultantów.” – Sylwester Szymalak, Prezes Zarządu Zakładów Chemicznych „Organika” S.A. współpracujący z firmą doradztwa personalnego IDES Consultants Polska.

Jakie są etapy rekrutacji pracownika oraz jakie koszty może generować błędnie przeprowadzony proces rekrutacji?

Stanowisko Sales Manager (Kierownik Sprzedaży) wynagrodzenie 144 tys. zł rocznie

Określenie profilu kandydata/stanowiska

Ogłoszenie na okres 1 miesiąca

- ◆ Przygotowanie ogłoszenia
- ◆ Projekt ogłoszenia
- ◆ Publikacja ogłoszenia na dwóch wiodących portalach Internetowych
- ◆ Wstępna analiza aplikacji

Poszukiwania bezpośrednie

- ◆ Badanie rynku – identyfikacja profilu
- ◆ Przygotowanie listy potencjalnych firm
- ◆ Kontakt mailowy, telefoniczny z kandydatem
- ◆ Sprawdzenie informacji

Selekcja kandydatów

- ◆ Wstępna rozmowa telefoniczna/screening telefoniczny
- ◆ Spotkanie indywidualne z kandydatem
- ◆ Czas bezpośredniego przełożonego poświęcony na spotkania bezpośrednie (kandydaci z *shortlist*)
- ◆ Koszty podróży kandydatów, koszty delegacji osób rekrutujących
- ◆ Weryfikacja referencji
- ◆ Poinformowanie wszystkich kandydatów o wynikach rekrutacji

Szkolenie i wdrożenie pracownika

- ◆ Koszty szkolenia pracownika
- ◆ Koszty wdrożenia (bezpośredni przełożony)
- ◆ Koszty obniżonej wydajności w ciągu 4-6 miesięcy
- ◆ Ewentualne koszty relokacji i koszty wynikające z umów lojalnościowych

Jeśli taka rekrutacja się nie powiedzie i mimo tego pracownik odjedzie to ponosimy dodatkowo koszty:

- ◆ Koszty związane z odchodzącym pracownikiem (np. odprawy, spadek wydajności całego zespołu)
- ◆ Ukryte koszty - utracone szanse, niedokończone projekty, starty w sprzedaży, utrata klientów
- ◆ Koszty wakującego stanowiska (np. brak nowych klientów)
- ◆ Koszty zastąpienia pracownika przez zespół w okresie rekrutacji

Przy prowadzeniu naboru we własnym zakresie ryzyko nieudanej rekrutacji jest bardzo duże, a **koszty całego procesu wynoszą około 400-600 tys. złotych.**

3.2. Rynek rekrutacji i selekcji w Polsce

Alicja Szepietowska, Polskie Forum HR

Z naszych danych oraz sygnałów płynących od agencji wynika, że rynek rekrutacji i selekcji nieustannie rośnie, perspektywy rozwoju dla branży są bardzo pozytywne. Polska jest liderem pod względem wielkości zatrudnienia w sektorze nowoczesnych usług dla biznesu w Europie Środkowo-Wschodniej.

Rynek rekrutacji i selekcji, który jeszcze w 2012 roku podnosił się po drugiej fali kryzysu, odrabia straty. Pracodawcy coraz optymistyczniej patrzą w przyszłość i coraz chętniej zwiększają zasoby, które wcześniej zostały uszczuplone. Jednak główną przyczyną tak dobrych wyników jest rozwój sektora usług wspólnych, w którym Polska jest liderem regionu.

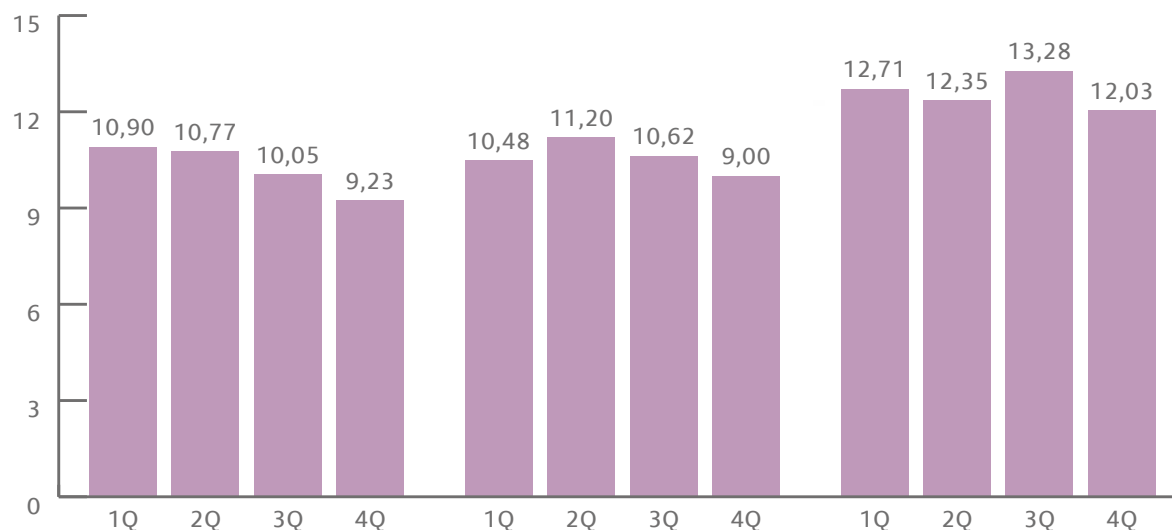
O tym jak dynamicznie rozwija się ten sektor świadczą liczby – od 2010 roku liczba pracowników centrów usług z kapitałem zagranicznym zwiększyła się o ponad 50% – z 72 tys. do 110 tys. W okresie od stycznia 2012 do końca maja 2013 roku przybyło 23,5 tys. nowych miejsc pracy, najwięcej w Krakowie (ponad 6 tys.) i we Wrocławiu (5,5 tys.). Średni wzrost zatrudnienia w skali kraju od 2008 roku kształtował się na poziomie około 20%, tak więc szacuje się, że w 2014 roku liczba zatrudnionych w centrach usług wspólnych w Polsce wyniesie co najmniej 125 tys. osób.¹

Obroty w zakresie rekrutacji i selekcji

Wartość rynku rekrutacji i selekcji Polskiego Forum HR w 2013 roku wyniosła 50 367 083 PLN i w porównaniu do roku 2012 wzrosła aż o 19%.

¹ ABSL, Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Polsce, 2013

Wykres 7. Obroty w zakresie rekrutacji i selekcji w kwartałach w latach 2011 – 2013 (w mln PLN)



Najwyższe obroty zanotowaliśmy w trzecim kwartale roku – ponad 13 mln, a czwarty kwartał, jak to miało miejsce we wcześniejszych okresach, był najniższy. Agencje sygnalizują, że pierwsze miesiące 2014 roku również należą do wyjątkowo udanych.

Na jakie stanowiska rekrutowano najczęściej w 2013 roku?

Wśród agencji zrzeszonych w Polskim Forum HR wciąż najwięcej projektów rekrutacyjnych dotyczy stanowisk specjalistycznych aż 67% (wykres 8).

Co piąta rekrutacja miała na celu obsadzenie stanowiska szeregowego, natomiast wśród wszystkich projektów rekrutacyjnych 10% dotyczyło stanowisk kierowniczych, a 3% stanowisk dyrektorskich. W porównaniu z rokiem 2012 nastąpił znaczny spadek udziału rekrutacji na stanowiska szeregowo (z 31% do 20%), przy jednoczesnym wzroście udziału rekrutacji na stanowiska specjalistyczne (wzrost aż o 13 punktów procentowych). Wyniki potwierdzają informacje płynące z rynku, że wciąż najbardziej poszukiwani są specjaliści i to z obsadzeniem tych stanowisk, pracodawcy mają największy problem.

Do jakich sektorów rekrutowano?

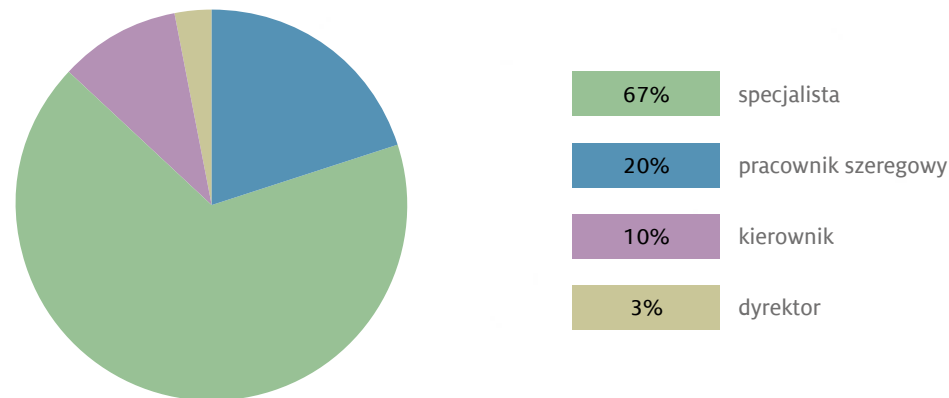
Najwięcej projektów rekrutacyjnych zrealizowano dla branży finansowej – prawie 20%, w porównaniu z rokiem 2012 nastąpił wzrost o ponad 6 punktów procentowych. Na drugim miejscu znalazła się obsługa klienta i call center ponad 16% - pozostała na takim samym poziomie jak w roku 2012, następnie informatyka z udziałem ponad 14%, księgowość i audyt (prawie 9%) oraz sprzedaż 8%.

Prognozy na 2014 rok

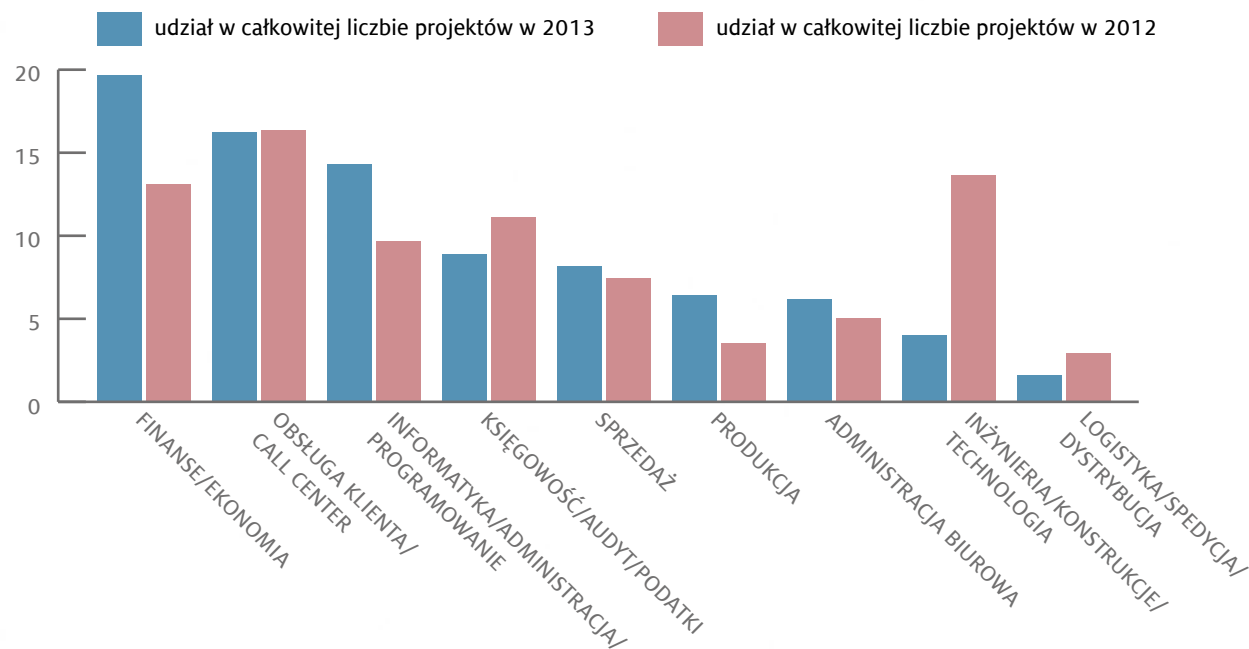
Wzrost zatrudnienia w sektorze usług wspólnych dla biznesu w Polsce w ciągu ostatnich kilku lat utrzymuje się na poziomie około 20%, a niektóre miasta zdobywają silną pozycję w skali globalnej. Przykładowo Kraków znalazł się wśród 10 najatrakcyjniejszych lokalizacji inwestycyjnych na świecie w rankingu „Tholons Top Outsourcing Destinations 2013” jako pierwszy i jedyny ośrodek z Europy Środkowo-Wschodniej². W najbliższych latach tendencja ta z pewnością się utrzyma. Nowe inwestycje oraz rosnący optymizm polskich pracodawców pozwoli wypracować bardzo dobre wyniki w 2014 roku – przewidujemy, że wzrost obrotów z rekrutacji przekroczy poziom 20%.

² ABSL, Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Polsce, 2013

Wykres 8. Projekty rekrutacyjne w podziale na stanowiska w 2013 roku



Wykres 9. Rekrutacja pracowników w poszczególnych sektorach w latach 2012-2013



3.3. Jak przyciągnąć najlepszych kandydatów?

Pomimo panującego przekonania, że przyciągnięcie najlepszych kandydatów to łatwa sprawa, w niektórych sektorach gospodarki mamy do czynienia z rynkiem kandydata, gdzie nie jest to już takie proste. Najlepsi kandydaci zawsze mają jakiś wybór i zwykle mogą sobie pozwolić na bycie wybrednym co do tego, na jakie stanowiska aplikują, nie mówiąc już o tym, na jakie oferty się decydują.

W jaki sposób zatem przyciągnąć najlepszych kandydatów? Odpowiedź sprowadza się do jednego – traktuj ich z szacunkiem podczas procesu rekrutacji i zatrudnienia czyli:

1. Staraj się, by opisy stanowisk były jasne i zrozumiałe.

Wiele ogłoszeń o pracę to naszpikowane żargonem, niezrozumiałe opisy stanowisk, które nie wyjaśniają, jakie zadania czekają na nowo zatrudnione osoby. Jeśli poszukujący pracy muszą włożyć spory wysiłek w to, by rozszyfrować jaka będzie ich rola w firmie i jakich kwalifikacji się od nich oczekuje, po prostu zrezygnują.

2. Nie zmuszaj kandydatów do używania skomplikowanych i pochłaniających czas systemów aplikacyjnych.

Systemy aplikacyjne online być może i ułatwiają zadanie pracodawcom, jednakże dla poszukujących pracy mogą stanowić przeszkodę. Kandydaci często natykają się w nich na różnego rodzaju problemy techniczne oraz szereg zamkniętych pytań, na które odpowiedzi 'tak lub nie' nie odpowiadają ich sytuacji. Co więcej, aplikowanie przez systemy online wymaga podania wielu informacji. Najlepsi kandydaci nie będą poświęcać aż tyle czasu by przyjąć ich życiorys.

3. Bądź przejrzysty w kwestii wynagrodzenia.

W rzeczywistości większość osób pracuje dla pie-

niędzy. Udawanie, że tak nie jest lub odmawianie dyskusji na temat płacy aż do momentu przedstawienia oferty odstrasza dobrych kandydatów. Informacja o wynagrodzeniu już na starcie przyciągnie mocnych kandydatów. Z pewnością docenią oni szczerłość pracodawcy.

4. Szanuj czas kandydata.

Odwoływanie spotkania w ostatniej chwili bez przeprosin, nie koncentrowanie uwagi podczas rozmowy lub zmuszanie kandydatów do długiego oczekiwania w hallu, stanowią dla kandydatów oznaki braku szacunku. Bystrzy kandydaci wiedzą, że po zatrudnieniu nie będzie lepiej i udadzą się do firm, w których traktuje się ich z szacunkiem.

5. Zadawaj pytania związane z pracą.

Pracodawcy, którzy zadają „niestandardowe” pytania typu: „Gdybyś mógł być drzewem, jakie drzewo by to było?” lub „Z jakim zwierzęciem się utożsamiasz?”, irytują najlepszych kandydatów. Wielu z nich prawdopodobnie stwierdzi, że nie będą w stanie porozumieć się z osobą, która w ten sposób zatrudnia pracowników. Świetni kandydaci chcą aby tematem rozmowy było ich doświadczenie, praca o którą się starają oraz to co mogą wnieść do firmy.

6. Bądź przejrzysty w trakcie procesu rekrutacyjnego.

Procesy rekrutacyjne są zwykle nieprzeniknione

dla osób z zewnątrz, dlatego pracodawcy otwarci wobec kandydatów stanowią pewnego rodzaju fenomen. Chodzi przede wszystkim o ułatwienie komunikacji z potencjalnymi współpracownikami, bycie szczerym w kwestii wad danego stanowiska czy otwarte informowanie o przyczynach opóźnień w procesie zatrudnienia.

7. Pamiętaj, że rozmowa kwalifikacyjna to proces obustronny.

Podczas rozmowy kwalifikacyjnej kandydaci również oceniają potencjalnych pracodawców. Pracodawcy zapominają by zadbać o swój wizerunek w oczach kandydatów i nawet nie dają im szansy na zadanie pytań aby mogli dokonać oceny. Taka postawa odstrasza mocnych kandydatów.

8. Bądź warty tego, by dla Ciebie pracować.

Oznacza to nie tylko oferowanie konkurencyjnego wynagrodzenia i dodatków, lecz również zapewnienie funkcjonalnego środowiska pracy, skutecznego zarządzania, możliwości rozwoju zawodowego oraz uznania za dobrze wykonaną pracę. Najlepsze procesy rekrutacyjne nie będą w stanie zrównoważyć zszarganej opinii o tym, jak pracuje się w danej firmie.

Iwo Paliszewski

Marketing Manager

Grafton Recruitment Polska sp. z o.o.

3.4. Dekalog Konsultanta, czyli jak powinna wyglądać idealna rekrutacja

Polskie Forum HR przyjęło w tym roku Dekalog Konsultanta, będący zbiorem zasad, których powinien przestrzegać każdy konsultant ds. rekrutacji. Najnowsza inicjatywa skierowana jest do wszystkich konsultantów działających na rynku. Każda osoba zajmująca się rekrutacją może skorzystać z Dekalogu Konsultanta Polskiego Forum HR. Celem powstania Dekalogu jest ujednolicenie standardów działania konsultantów oraz udostępnienie im narzędzia, które ułatwi codzienną pracę oraz podejmowanie decyzji w procesie rekrutacji.



Standardy na rynku usług HR

Podczas gdy w Wielkiej Brytanii zawód konsultanta jest czwartym najbardziej szanowanym zawodem na rynku, w Polsce jego wizerunek nadal pozostawia wiele do życzenia. Polacy najczęściej nie mają zaufania do rekruterów, skarżą się głównie na brak właściwej komunikacji. Takie postrzeganie tego zawodu bardzo szkodzi wizerunkowi całej branży i opinii na temat usług przez nią świadczonych. Polskie Forum HR świadome tych problemów, bazując na doświadczeniach agencji zrzeszonych, przygotowało katalog nieformalnych zasad, którymi powinien kierować się każdy konsultant w firmie rekrutacyjnej.

Czemu służy Dekalog Konsultanta?

Dekalog składa się z głównych zasad, które doprecyzowane są w podpunktach, znajdują się tam zarówno normy wynikające z przepisów prawa – Dbaj o poufność danych kandydata na każdym etapie procesu rekrutacji i po jego zakończeniu, jak również dobre praktyki – Dbaj o dobre relacje z kandydatem również po zakończeniu procesu (bez względu na jego wynik); Dawaj dobre świadectwo zawodowi i branży, dbaj o jego powagę i godność oraz bądź wzorem do naśladowania.

Choć część zapisów może wydawać się oczywista, niestety nie wszyscy konsultanci działają wg tych reguł. Zdarza się, że kandydaci narzekają na brak informacji o tym na jakim etapie znajduje się projekt, czy też brak odpowiedzi zwrotnej ze strony konsultanta. Często postępowanie specjalisty ds. rekrutacji może być brzemienne w skutkach dla kandydata, dzieje się tak np. w przypadku kiedy rekruter bez porozumienia z kandydatem rozsyła jego cv do różnych firm lub też sprawdza jego referencje u obecnego pracodawcy...

Zapisy, które znalazły się w Dekalogu określają nie tylko relacje z kandydatem, ale również relacje z klientem. Pamiętajmy, że to konsultant jest wizytówką firmy i jego postawa świadczy o profesjonalizmie całej organizacji lub jej braku. Dla klienta jest ważne, że podczas współpracy z daną firmą lub po jej zakończeniu (przez okres ustalony w umowie), żaden konsultant z danej agencji, nie będzie w sposób aktywny pozyskiwał jego pracowników.

Oprócz relacji z kandydatem i klientem w dekalogu poruszone zostały kwestie podejścia do własnego rozwoju, możliwości jak i ograniczeń, jak również zasad współpracy z konkurencją.

Dekalog ma służyć konsultantom, dla których może stanowić kodeks postępowania, jak również klientom, którzy będą mieli świadomość czego mogą oczekiwać od specjalistów ds. rekrutacji z którymi współpracują.

Karolina Adamiec - Vook
Wiceprezes ds. Rekrutacji
Polskie Forum HR

3.5. Dekalog Konsultanta Polskiego Forum HR

1. Dbaj o dobrą komunikację z kandydatem

- » Rzetelnie przekazuj wszystkie informacje o firmie i oferowanym stanowisku
- » Na bieżąco informuj kandydata na jakim etapie procesu rekrutacyjnego się znajduje
- » Informuj wszystkich uczestników procesu rekrutacji o jego wynikach oraz powodach podjętych decyzji
- » Dbaj o dobre relacje z kandydatem również po zakończeniu procesu (bez względu na jego wynik)

2. Dbaj o poufność danych kandydata na każdym etapie procesu rekrutacji i po jego zakończeniu

- » Przetwarzaj dane kandydatów zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych
- » Zawsze uzyskaj zgodę przed prezentacją sylwetki kandydata klientowi
- » Zawsze uzyskaj zgodę kandydata przed sprawdzeniem jego referencji

3. Dbaj o dobre relacje z klientem

- » Wspieraj klienta swoją specjalistyczną wiedzą, umiejętnościami oraz poradami
- » Prezentuj rzetelne dane o kandydatach (również o ich słabych stronach)
- » Nie rekomenduj tego samego kandydata różnym klientom w tym samym czasie
- » Dbaj o poufność danych klienta

4. Promuj wysokie standardy w branży rekrutacyjnej

- » Dawaj dobre świadectwo zawodowi i branży, dbaj o jego powagę i godność oraz bądź wzorem do naśladowania

5. Dbaj o jakość świadczonych przez siebie usług

- » Dotrzymuj zobowiązań, zadbaj o klarowność uzgodnień z kandydatem i klientem oraz przestrzegaj ich realizacji
- » Nie zawieź zaufania jakim obdarza cię klient i kandydat

6. Dbaj o własny rozwój

- » Proaktywne podejście do zawodu konsultanta
- » Stale pogłębiaj swoją wiedzę i podnoś kwalifikacje potrzebne do wykonywania zawodu
- » Wzbogacaj i aktualizuj wiedzę zawodową i ogólną

7. Miej świadomość własnych ograniczeń

- » Miej świadomość własnych możliwości oraz ograniczeń przy podejmowaniu wyzwań zawodowych
- » Jeśli nie posiadasz potrzebnej w tym celu wiedzy lub umiejętności poproś swoich przełożonych o stosowne wsparcie

8. Dbaj o dobre imię swojej firmy

- » Po zakończonym procesie rekrutacyjnym (w okresie uzgodnionym w umowie) nie pozyskuj w sposób aktywny kandydata od klienta dla którego rekrutację prowadziłeś
- » Nie pozyskuj w sposób aktywny kandydatów od klienta z którym obecnie współpracujesz

9. Staraj się pogodzić reprezentowanie zarówno interesów klienta jak i kandydata

- » Wykorzystaj swoją wiedzę i umiejętności aby umożliwić organizacji dla której świadczysz usługi realizację jej aktualnych i przyszłych celów
- » Zachowaj wysokie standardy moralne i obyczajowe w stosunku do ludzi znajdujących się w Twojej strefie wpływu i otoczeniu

10. Dbaj o dobre relacje z innymi z konsultantami

- » Pamiętaj o zachowaniu zasad fair play przy współpracy z innymi konsultantami, ta postawa zawsze się opłaca

3.6. Pracodawcy mają bezpośredni wpływ na poziom satysfakcji z pracy swoich pracowników



Badania wykazały, iż 60% respondentów uważa, że ich bezpośredni przełożony lub dyrektor mają znaczący wpływ na zadowolenie z pracy.

Najnowsze wyniki z Kelly Global Workforce Index (KGWI) pokazują, że mniej niż połowa (43%) respondentów w Europie, którzy zmienili pracę w ciągu ostatniego roku, jest zadowolona ze swoich nowych ról.

Badanie zgromadziło odpowiedzi od ponad 120 tys. respondentów w 31 krajach, w tym ok. 50 tys. w Europie.

Przełożeni i kierownicy pełnią kluczową rolę w kształtowaniu poziomu zadowolenia z pracy oraz w utrzymywaniu tego poziomu. Niestety, niewielu z nich potrafi jednak zauważyć, kiedy ten poziom spada. Mówi się, że pracownicy nie opuszczają firmy, opuszczają menadżerów. Pracownicy deklarują, że chcą aby ich kierownicy otworzyli się na nich i lepiej wyjaśniali obowiązki oraz oczeki-

Zgodnie z wynikami badań Kelly Global Workforce Index (KGWI) pracownicy w Europie wskazują, że ich bezpośredni przełożeni są kluczowymi osobami wpływającymi na ich zaangażowanie i satysfakcję z pracy.

wania. Otwartość i jasna komunikacja jest kluczem do sukcesu.

Na pytanie, co bezpośredni przełożeni i kierownicy mogą robić lepiej (oprócz wynagrodzenia/dodatkowych świadczeń lub awansu), pracownicy najczęściej wymieniają możliwości szkoleń (52%), jasno nakreślony zakres zadań, wyraźnie określone obowiązki i cele (44%) oraz bardziej przejrzystą komunikację (37%).

Wyniki sondażu w Europie pokazują również, że:

- » Mniej niż jedna trzecia (28%) pracowników przyznaje, że czuje się całkowicie oddana swoim obecnym pracodawcom;
- » Najbardziej zaangażowani pracownicy, to przedstawiciele: Norwegii (46%), Danii (43%), Francji (42%) i Szwecji (41%);
- » Najniższy poziom zaangażowania w pracę odnotowujemy we Włoszech (4%), na Węgrzech (14%), w Niemczech (19%) i Portugalii (23%);
- » „Bardziej interesująca oraz pełna wyzwań praca” to główny czynnik, który sprawia, że pracownicy czują się bardziej oddani lub zaangażowani w swoją pracę;

- » Ponad połowa (59%) przyznaje, że aktywnie szukają lepszych możliwości zatrudnienia lub oceniają zewnętrzny rynek pracy, nawet jeśli są zadowoleni ze swojej pracy;
- » Tylko 24% respondentów twierdzi, że polecą obecnego pracodawcę przyjaciołom lub kolegom.

Poziom niezadowolenia z pracy występuje głównie wśród pracowników niższego szczebla i pracowników fizycznych, którzy nie spełniają się w swoich rolach. Każdy menadżer powinien pochylić się nad tym problemem i podjąć stosowne działania, by satysfakcja z pracy każdego pracownika była wysoka. Menadżerowie, którzy koncentrują się na poprawie komunikacji i zwiększeniu możliwości rozwoju osobistego, będą mieli większe szanse na utrzymanie wysokiego poziomu satysfakcji wśród swoich pracowników. Warto jest zadbać o każdego członka zespołu, co na pewno przyniesie wymierne korzyści w postaci lepszych wyników osiąganych przez pojedynczych pracowników oraz cały zespół.

Agnieszka Walter

Country General Manager
Kelly Services Poland

3.7. Rekrutacja do Call/Contact Center - wyzwanie dla pracowników działów HR oraz dla firm rekrutacyjnych

Praca konsultanta w Call/Contact Center jest często traktowana, przez osoby młode, jako zatrudnienie na chwilę. Rotacja pracowników w Call/Contact Center generuje bardzo duże koszty dla pracodawców, wpływając na niższą rentowność projektów obsługiwanych przez firmę na rzecz klienta zewnętrznego. Aby zniwelować te problemy bardzo istotne jest właściwe przeprowadzenie procesu rekrutacji.

Pokolenie Y

W Call/Contact Center pracują głównie ludzie młodzi, którzy najczęściej są dopiero na początku swojej drogi zawodowej. Proces rekrutacji telemarketerów wymaga bardzo dużego zaangażowania działów HR. Mają oni do czynienia z dobrze wykształconą generacją, mobilną zarówno w życiu prywatnym jak i zawodowym, której pojęcie „stabilnego zatrudnienia do emerytury” jest często zupełnie obce. Dlatego tak ważne jest, aby już w trakcie rozmów rekrutacyjnych budować zaangażowanie kandydatów i skutecznie zarządzać ich motywacją, co przełoży się na budowanie trwałej relacji na linii pracownik- pracodawca.

Wyniki badania „NextGen: A global generational study”, przeprowadzonego przez PwC, potwierdzają, że osoby urodzone w latach 1980-1995, jako czynniki satysfakcji z pracy wymieniają przede wszystkim: elastyczność w miejscu pracy, osiągnięcie równowagi między pracą a życiem prywatnym oraz możliwość realizacji zadań za granicą.

Proces rekrutacji zorientowany na kandydata

Jak więc powinien wyglądać proces rekrutacji, aby przekonać Pokolenie Y do związania się z danym Call/Contact Center na dłużej?

Weryfikacja kandydatów do sektora Call/Contact Center najczęściej jest trzyetapowa. Pierwszym elementem, jak w każdym innym procesie, jest wnikliwa analiza CV. Już na tym etapie naszą uwagę powinien zwrócić średni okres zatrudnienia u poprzednich pracodawców. Podczas rekrutacji telemarketerów często zdarza się, iż praca w Call/Contact Center jest dla kandydatów pierwszym zatrudnieniem. Jeśli rozważamy kandydaturę świeżo upieczonego absolwenta, drugi etap selekcji, czyli rozmowa telefoniczna z kandydatem będzie najważniejszym elementem procesu. Podczas wywiadu telefonicznego specjalista ds. rekrutacji, zwraca szczególną uwagę na dykcję, ton głosu, płynność mówienia, miły głos oraz umiejętność komunikowania się z rozmówcą. Wskazane jest również przeprowadzenie testów sprzedażowych.

Ostatnim etapem procesu selekcji jest spotkanie z kandydatem. W czasie spotkania konsultant weryfikuje kompetencje kandydata, biorąc pod uwagę specyfikę projektu klienta oraz przygotowany wcześniej opis stanowiska. W przypadku projektu informacyjnego w Call/Contact Center (inbound) najczęściej sprawdzane kompetencje to: odporność na stres, konsekwencja w działaniu, umiejętność szybkiego rozwiązywania problemów oraz skuteczna komunikacja. Innego rodzaju cechy poszukiwane są w przypadku aplikujących do pracy

przy projekcie biurowym (back office). W tym przypadku ważna jest skrupulatność, spostrzegawczość oraz umiejętność posługiwania się komputerem.

Osoby młode, podejmujące swoją pierwszą pracę w Call/Contact Center stanowią dla pracodawcy bardzo duże wyzwanie. Jest to jednak inwestycja, która przynosi wymierne korzyści. Szczególne znaczenie we wdrożeniu dzisiejszych dwudziestolatków do pracy w Call/Contact Center mają coraz popularniejsze programy mentorskie. Rozpoczynają się one już w momencie rekrutacji kandydatów i są kontynuowane w trakcie zatrudnienia. Pomagają w rozwoju i adaptacji młodych pracowników i wzmacniają ich zaangażowanie w wykonywane obowiązki, powodując zmniejszenie rotacji. Programy mentorskie służą również wyrównaniu różnic pokoleniowych, zmniejszając poczucie zagrożenia bardziej doświadczonych pracowników.

Właściwe przeprowadzenie działań, zarówno na poziomie rekrutacji pracowników jak i po ich zatrudnieniu, finalnie przełoży się na sukces pracownika jak i klienta.

Paula Lewandowska
Business Delivery Manager
Call Center Division
Gi Group sp. z o.o.

4.1. Delegowanie pracowników za granicę

Agnieszka Zielińska, Polskie Forum HR

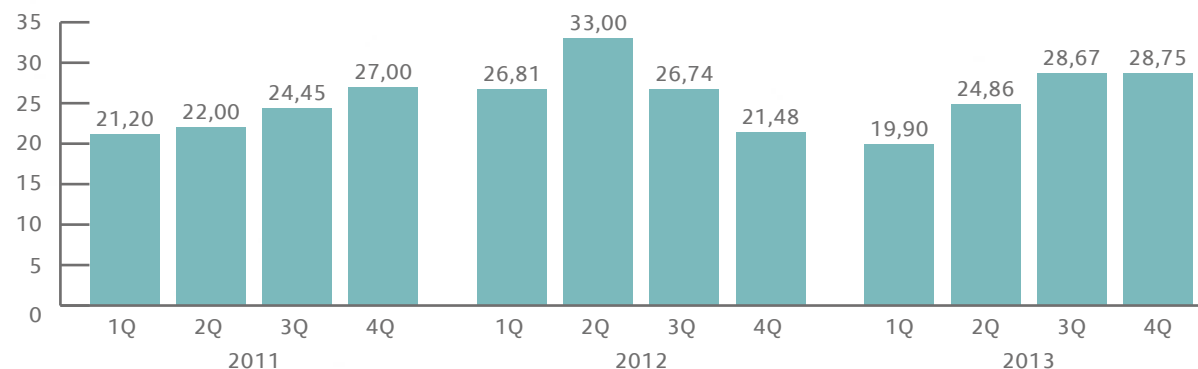
W ubiegłym roku aktywność agencji zatrudnienia, specjalizujących się w delegowaniu pracowników do pracy za granicę, była w dużej mierze uwarunkowana dość trudną sytuacją ekonomiczną w Europie oraz dyskusją dotyczącą ochrony wewnętrznych rynków pracy na terenie UE.

Zasady delegowania pracowników do pracy za granicę

Delegowanie pracowników może przybrać dwie formy:

- » **Rekrutację i selekcję pracowników w celu zatrudnienia za granicą**, kiedy tylko usługa pośrednictwa realizowana jest w Polsce, po czym pracownik zostaje zatrudniony bezpośrednio u zagranicznego pracodawcy na podstawie regulacji prawnych obowiązujących w kraju zatrudnienia.
- » **Delegowanie z Polski do pracy za granicą** na podstawie dyrektywy dot. delegowania w ramach świadczenia usług (Dz. Urz. WE L 18 z 21.01.1997). W tym przypadku pracownik zostaje zatrudniony w Polsce, na podstawie polskiego prawa przy zachowaniu zasady, że warunki zatrudnienia pracownika oddelegowanego nie mogą być mniej korzystne od warunków zatrudnienia obowiązujących w kraju, do którego pracownik zostanie oddelegowany. W konsekwencji pracodawca jest zmuszony dostosować warunki zatrudnienia pracownika do standardów obowiązujących w kraju oddelegowania w zakresie czasu pracy, okresu wypoczynku, wymiaru płatnych urlopów rocznych, stawki płacy włącznie z wynagrodzeniem za nadgodziny.

Wykres 10. Obroty z cross boardingu w kwartałach 2011-2013 (w mln PLN)



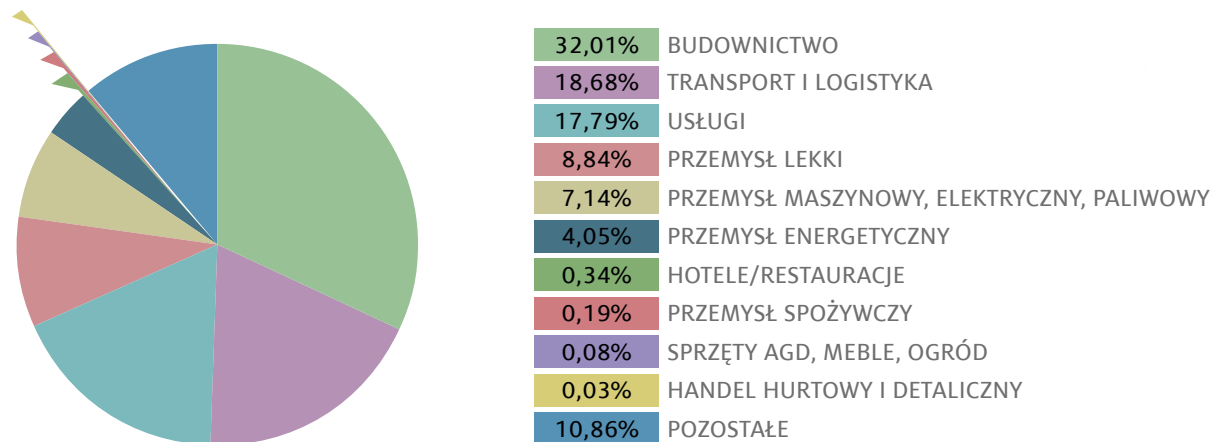
Wyniki agencji PFHR w zakresie cross boardingu

Znaczna część agencji członkowskich Polskiego Forum HR prowadzi działania w ramach pośrednictwa pracy na rzecz zagranicznych pracodawców oraz delegowania do pracy za granicę. W 2013 roku obroty w tym zakresie wyniosły ponad 102 mln PLN i były one o 5,5% niższe od wyniku uzyskanego w 2012 roku. Spadek ten jest spowodowany przede wszystkim zmianami zachodzącymi w sposobie delegowania, będącymi rezultatem toczącej się dyskusji na temat ochrony wewnętrznych rynków pracy. Kolejnym powodem jest nadal niestabilna sytuacja ekonomiczna, która przekłada się na wyniki branży agencji zatrudnienia w Europie.

Gdzie najczęściej zatrudniani są polscy pracownicy?

Rok rocznie za pośrednictwem agencji ponad 100 tys. pracowników podejmuje pracę za granicą. Większość z nich, w 2012 roku 102 tys. osób, znalazło zatrudnienie w ramach usługi pośrednictwa pracy (zatrudniani zostają bezpośrednio u pracodawcy w innym kraju). Pozostała grupa, która w tym samym roku liczyła ponad 16 tys. osób, wyjechała w ramach zatrudnienia tymczasowego. W 2012 roku mieliśmy do czynienia z 8% spadkiem liczby osób podejmujących pracę za granicą. Wyjazdy zarobkowe za pośrednictwem agencji najczęściej wybierają osoby z województwa opolskiego, pomorskiego oraz zachodniopomorskiego.¹

¹ MPiPS, Informacja o działalności agencji zatrudnienia w 2012 r., 2013

Wykres 11. Obroty z cross boardingu w poszczególnych sektorach w 2013 roku


Lista krajów, gdzie Polacy najczęściej podejmują zatrudnienie nie zmienia się od lat i nadal w czołówce kierunków znajdują się: Holandia, Niemcy i Norwegia, gdzie w 2012 wyjechało odpowiednio 37 816, 21 541 oraz 9 004 osób.²

Agencje należące do Polskiego Forum HR najczęściej pośredniczą w zatrudnianiu pracowników w Niemczech, Francji i Holandii. Badając obroty widzimy, że ich największa część generowana jest przez delegowanie i rekrutację pracowników na potrzeby przemysłu budowlanego 32,01%, w dalszej kolejności do branży transportu i logistyki - 18,68% oraz sektora usług - 17,79%.

² MPiPS, Informacja o działalności agencji zatrudnienia w 2012 r., 2013

Rok pod znakiem dyrektywy

Dyskusja na temat ostatecznego kształtu dyrektywy w sprawie egzekwowania dyrektywy 96/71/WE, dotyczącej delegowania pracowników w ramach świadczenia usług, w ubiegłym roku zdominowała uwagę ekspertów zajmujących się ruchem trans granicznym. Celem proponowanej dyrektywy jest poprawa stosowania w praktyce dyrektywy z 1996 roku, dotyczącej delegowania pracowników bez zmiany jej podstawowych przepisów. Dyrektywa wprowadza w szczególności zapisy dotyczące:

- » sposobów informowania pracowników i przedsiębiorstw o ich prawach i obowiązkach;
- » zasad współpracy między Państwami członkowskimi;

- » poprawy wdrażania i monitorowania pojęcia delegowania w celu zapobiegania powstawaniu „spótek-skrzynek pocztowych” (firm z fikcyjną siedzibą), które wykorzystują delegowanie jako sposób na obejście przepisów w zakresie zatrudnienia;
- » zakresu nadzoru prowadzonego przez właściwe organy krajowe oraz ich obowiązków;
- » egzekwowania praw pracowników, w tym przez wprowadzenie w sektorze budownictwa odpowiedzialności solidarnej za wypłatę wynagrodzeń pracowników delegowanych, a także systemu rozpatrywania skarg.

Negocjacje są bardzo burzliwe, ponieważ przedstawiciele każdego państwa prezentują swoje stanowiska i w niektórych punktach są one skrajnie różne. Jednak na posiedzeniu rady EPSCO, która odbyła się w grudniu 2013 roku osiągnięto porozumienie pomiędzy państwami członkowskimi na temat projektu dyrektywy wdrożeniowej dot. pracowników delegowanych. Podczas posiedzenia Rady wynegocjowane zostało podejście ogólne, czyli porozumienie polityczne, które otworzy negocjacje Rady z Parlamentem Europejskim i Komisją Europejską.

Osiągnięty kompromis jest korzystnym rozwiązaniem dla polskich firm delegujących. Jednak negocjacje wciąż trwają i ostateczny kształt dyrektywy poznamy prawdopodobnie w kwietniu 2014 roku

4.2. Nowe trendy w rekrutacjach międzynarodowych

Rok 2013 był okresem znaczących wzrostów na rynku agencji zatrudnienia. Dla Barony, firmy z fińskimi korzeniami, był to drugi rok funkcjonowania na polskim rynku. Mimo silnych powiązań naszej firmy z rynkami skandynawskimi, w roku tym nastąpiła ciekawa zmiana: zamiast rekrutować pracowników na potrzeby tamtejszych pracodawców, coraz częściej prowadzimy projekty rekrutacji międzynarodowych na potrzeby naszych polskich klientów.

Sytuacja na rynkach skandynawskich

Przed falą europejskiego kryzysu nie uchroniły się państwa skandynawskie. Gospodarki tych krajów borykają się ze spadkiem eksportu i zmniejszonym spożyciem krajowy. Problemy te dotknęły również rynek pracy.

Norwegia wciąż przyciąga pracowników zagranicznych i nadal jest atrakcyjnym kierunkiem, ale znaczące problemy sektora budowlanego przekładają się na poziom zatrudnienia pracowników. Poziom bezrobocia nadal utrzymuje się tu na bardzo niskim poziomie, rośnie jednak bezrobocie wśród imigrantów, którzy w zeszłym roku stanowili aż 28% wszystkich bezrobotnych.

Szwecja jest niezwykle przyjazna obcokrajowcom. Jak ogłosił, pod koniec 2013 roku szwedzki minister ds. integracji Eric Ullenhag, niemal 70% nowych miejsc pracy w tym kraju trafia do imigrantów. Zarówno w Szwecji jak i Finlandii nadal najłatwiej znaleźć pracę w przemyśle i branży budowlanej, gdzie brak wykwalifikowanych specjalistów pozostaje dużym problemem. Również prognozy na rok 2014 są optymistyczne – zapotrzebowanie na pracowników w wyżej wymienionych sektorach nadal utrzyma się na wysokim poziomie.

Skandynawscy pracodawcy

Pracodawcy w tych krajach oczekują od agencji coraz bardziej kompleksowych rozwiązań, dlatego Barona, która jest liderem sektora zewnętrznych usług HR w Finlandii, coraz głębiej angażuje się w wewnętrzne procesy swoich klientów. Coraz częściej realizujemy duże projekty outsourcingowe, których celem jest zatrudnienie zagranicznych pracowników, głównie w sektorze logistycznym i budowlanym. Możemy również zauważyć u firm skandynawskich wzmożone zainteresowanie możliwością przeniesienia produkcji do innych krajów lub też stworzeniem departamentów projektowych i inżynierii za granicą, głównie w Europie Środkowo-Wschodniej.

Wzrost zatrudnienia cudzoziemców w sektorze BPO/SSC

Na polskim rynku obserwujemy znaczący wzrost zatrudnienia w sektorze BPO/SSC oraz IT. Nie bez znaczenia są tu ostatnie zmiany w Kodeksie pracy, które dopuszczają w sektorze usług wspólnych, których odbiorcą są podmioty zagraniczne, pracę w niedziele i święta. Dzięki temu Polska pozostaje atrakcyjną lokalizacją inwestycyjną. Wspomniane wyżej branże rozwijają się bardzo szybko, co nie

zawsze idzie w parze ze wzrostem potencjału po stronie kandydatów do pracy. W tym obszarze widzimy znaczący brak niezbędnych kompetencji, głównie w obszarze znajomości mniej popularnych języków obcych. Skutkuje to wzrostem wynagrodzeń osób, które spełniają określone, coraz bardziej wyśrubowane kryteria, takie jak chociażby znajomość języków skandynawskich czy umiejętności programowania.

Kolejną konsekwencją są poszukiwania odpowiednich kandydatów poza granicami Polski. Barona od lat specjalizuje się w rekrutacjach międzynarodowych, głównie na potrzeby rynku fińskiego. Teraz sytuacja trochę się odwróciła. Wspieramy naszych polskich klientów w poszukiwaniu odpowiednich talentów na rynkach zagranicznych, jednocześnie możemy zaproponować kandydatom interesującą pracę w Polsce, w prawdziwie międzynarodowym środowisku. W ciągu ostatnich 18 miesięcy z sukcesem zakończyliśmy około 100 rekrutacji Skandynawów, którzy odnaleźli swoje miejsce na polskim rynku BPO/SSC.

Ilkka-Cristian Niemi

Business Development Manager
Barona HR Services sp. z o.o.

4.3. Specjaliści z Ukrainy



Wzrost zapotrzebowania na pracowników ze wschodu

Jak wykazują publikacje raportu Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej – w 2013 roku w naszym kraju wydano ogółem 20 416 zezwoleń na pracę dla pracowników z Ukrainy, z czego 4 801 dotyczyło pracowników zatrudnianych przy pracach prostych, 5 696 robotników wykwalifikowanych, a 575 dotyczyło kadry kierowniczej i osób pełniących funkcje w zarządach. Jak pokazują dane, najliczniejszą grupę stanowią pracownicy wyspecjalizowani.

Dla zobrazowania skali zjawiska warto przyjrzeć się danym z 2008 roku. Liczba pozwoleń na pracę dla pracowników z Ukrainy wyniosła ogółem 5 400, z czego 1 135 stanowiły pozwolenia na pracę przy pracach prostych, 1 984 dla pracowników wykwalifikowanych, a 629 dla kadry kierowniczej.

Powyższe dane wskazują, że zapotrzebowanie na pracowników ze wschodu na przestrzeni lat

Na polskim rynku rośnie zapotrzebowanie na specjalistów z za wschodniej granicy. Coraz częściej borykamy się z deficytem wykwalifikowanych specjalistów z różnych gałęzi przemysłu. Dotychczas najliczniejszą grupę obcokrajowców stanowili niewykwalifikowani pracownicy w sektorach rolnictwa, budownictwa i przemysłu. Przedsiębiorcy, decydując się na zatrudnienie pracowników z Ukrainy, w większości przypadków zaczynali od nielicznych grup wykonujących proste prace. Aktualnie sytuacja zmienia się dość dynamicznie.

rośnie. Co ważniejsze, nasi sąsiedzi z za wschodniej granicy cieszą się coraz lepszą opinią u polskich pracodawców.

Zatrudnienie u polskich pracodawców

W początkowej fazie zatrudniania pracowników z Ukrainy przedsiębiorcy dość sceptycznie podchodzili do innowacyjnej formy zatrudnienia. Jednak obecnie taki model biznesowy uznawany jest za wyznacznik prestiżu przedsiębiorstwa, stawiającego na nowoczesne, a zarazem skuteczne rozwiązania. Spora ilość firm, nie wymaga już od nas informacji na temat formalności związanych z zatrudnieniem pracowników z Ukrainy, a jedynie czasu w jakim można spodziewać się specjalistów w kraju.

Zakres branż, w których najczęściej zatrudnia się pracowników ze wschodu, rozszerzył się o gastronomię, hotelarstwo oraz przemysł ciężki. Specjaliści zatrudniani są głównie poprzez agencje pracy tymczasowej, które w dużej mierze biorą na siebie selekcje i rekrutacje kandydatów pod kątem oczekiwań pracodawcy, formalności związane z legalizacją pobytu w Polsce (np. wizy, pozwolenia na pracę), obsługę kadrowo-płacową i inne czyn-

ności wynikające z obowiązków pracodawcy. Finalnie, przedsiębiorca otrzymuje wykwalifikowanego pracownika, gotowego do podjęcia zatrudnienia.

Kwalifikacje pracowników z Ukrainy

Obecnie pracownicy z Ukrainy cieszą się sporym zainteresowaniem pracodawców. Większość opinii opiera się na przekonaniu, że osoby z Ukrainy podejmujące zatrudnienie w polskich firmach są przede wszystkim dyspozycyjne, zmotywowane, a ich postawa prozarobkowa.

Kwalifikacje emigrantów niczym nie odbiegają od kwalifikacji naszych rodaków, jednak postawa wobec pracodawcy różni się. Jasno określone warunki zatrudnienia, oczekiwania względem pracownika oraz wzajemny szacunek - to filary stanowiące podstawę współpracy ze specjalistami z Ukrainy.

Karolina Dwornik
Branch Manager
OTTO Polska

**Adecco**

better work, better life

Adecco – światowy lider świadczący kompleksowe usługi z zakresu zarządzania kapitałem ludzkim oraz doradztwa personalnego. Działa w 60 krajach zatrudniając 31-tysięczną kadrę profesjonalistów. W Polsce firma jest obecna od 1994 roku, posiada ponad 40 biur pracy tymczasowej, stałej oraz placówek on-site w blisko 30 miastach w całym kraju.



ATERIMA – działająca na rynku polskim, niemieckim i francuskim agencja zatrudnienia, która oferuje profesjonalne rozwiązania z zakresu HR. Jedną ze specjalizacji agencji jest delegowanie pracowników do pracy za granicą – w szczególności do Niemiec i Francji. Agencja od początku swojego istnienia realizuje politykę społecznej odpowiedzialności i jako członek „Koalicji na rzecz odpowiedzialnego biznesu” na wszystkich polach wdraża zasady jej Kodeksu.

barona

BARONA – firma Barona świadczy usługi z zakresu zatrudnienia i outsourcingu, a także zapewnia znalezienie specjalistów dla dużych projektów z obszaru produkcji. Rocznie zatrudnia około 10 tys. specjalistów w Finlandii i zapewnia zakwaterowanie dla prawie 40 tys. osób. Barona została założona w 1999 roku i jest największym dostawcą usług z dziedziny zarządzania zasobami ludzkimi w Finlandii. Od 2012 roku Barona jest obecna na rynku polskim, gdzie specjalizuje się w rekrutacjach multilingwistycznych z sektora BPO/SSC/ITO, Inżynierii Produkcji, a także IT.



Bridge the Gap – oferuje swoim klientom zaawansowane doradztwo HR m.in. wsparcie w zakresie rekrutacji bezpośrednich na średnie i wyższe stanowiska menadżerskie oraz specjalistyczne stanowiska samodzielne, projekty Interim HR Management oraz diagnozę i rozwój kompetencji przy wykorzystaniu narzędzi AC i DC. Bridge the Gap realizuje także projekty szkoleniowe w obszarze rekrutacji i selekcji oraz szeroko pojętych kompetencji miękkich związanych z zarządzaniem, przywództwem, zmianą i efektywnością.

MEYER
Fachowcy

Fachowcy Firmy Meyer – spółka córka Meyer Fachkräfte GmbH, na terenie Polski funkcjonuje od lutego 2012 roku i świadczy usługi w zakresie doradztwa personalnego na rzecz podmiotów funkcjonujących w Polsce i w Niemczech. W ramach kompleksowych działań, podejmowanych zgodnie z zapotrzebowaniem klientów, Fachowcy Firmy Meyer przeprowadzają zintegrowany proces rekrutacyjny, którego głównym celem jest zagwarantowanie wysokiej klasy specjalistów z różnorodnych branż.



Gi Group – jedna z wiodących firm na świecie, która dostarcza zaawansowane rozwiązania dedykowane rozwojowi rynku pracy. W 2013 r. Gi Group wsparła swoimi usługami ponad 15 tysięcy klientów, a obrót firmy przekroczył 1 miliard 200 milionów euro. Gi Group prowadzi działalność na rynkach 19 krajów w Europie, Azji i Ameryce wspierając klientów m.in. w obszarach rekrutacji i selekcji, pracy tymczasowej, outsourcingu personalnego. Od 2010 roku Gi Group jest globalnym członkiem CIETT.

grafton
recruitment

Grafton Recruitment – międzynarodowa firma rekrutacyjna, założona w 1982 r. w Irlandii. Od 1997 obecna w Polsce, gdzie poprzez sieć 7 lokalnych oddziałów skutecznie wspiera swoich klientów i kandydatów. Firma specjalizuje się w rekrutacjach stałych i tymczasowych, na stanowiska specjalistyczne i wyższego szczebla we wszystkich sektorach gospodarki. Grafton Recruitment oferuje również dodatkowe usługi m.in. działania wizerunkowe dla pracodawców, doradztwo inwestycyjne dla nowych inwestorów, IT contracting.



Grupa Akcja Job – utworzona w Polsce w 2006 w ramach ABALONE Group, francuskiej agencji zatrudnienia. Grupa Akcja Job świadczy usługi z zakresu pracy tymczasowej, rekrutacji, doradztwa w zarządzaniu kompetencjami, szkoleń z obszaru zarządzaniem karierami czy podnoszenia kompetencji. Grupa Akcja Job jest zdecydowanym liderem w ekologicznym podejściu do biznesu.

grupa job

Grupa Job – konsorcjum specjalistycznych marek z obszaru Human Resources: Job Impulse (praca tymczasowa), Job Simple Solutions (rozwiązania z zakresu HR dla biznesu), Job Trainings (szkolenia i rozwój) oraz Job Abroad (praca za granicą). Job Impulse Polska istnieje od 2004 r. i jest częścią Job Impulse Group, obecnej w Europie Środkowowschodniej. Firma odpowiada na potrzebę społecznej odpowiedzialności w biznesie poprzez projekt TAKpełnosprawni, w którym wspiera pracodawców przy zatrudnianiu osób z niepełnosprawnością.



IDES Consultants – firma doradztwa personalnego, wywodzi się z francuskiej IDES Consultants, reprezentuje europejskie standardy jakości pracy certyfikowane ISO 9001:2008. Obecna w Polsce od 18 lat realizuje projekty doradztwa personalnego w tym rekrutację, oceny pracowników, tworzenie systemów wynagrodzeń i motywacji oraz szkolenia dla menadżerów i specjalistów m.in. z zakresu sprzedaży i obsługi klienta, rozwijania kompetencji osobistych, zarządzania personelem, zarządzania produkcją i logistyką.



In Job – międzynarodowa firma posiadająca 25 oddziałów w 7 krajach europejskich. W 2013 roku firma otworzyła spółkę w Polsce, co było rezultatem ponad dziesięcioletniego doświadczenia zdobytego głównie w zakresie rekrutacji. Dzięki swojej wszechstronności branżowej, wyspecjalizowanemu doradztwu w wielu dziedzinach oraz spersonalizowanej rachunkowości handlowej In Job wychodzi do swoich klientów z szeroką ofertą usług HR oraz szkoleń.



Kelly Services – powstało w 1946 r. w Detroit. Dziś posiada przedstawicielstwa w ponad 30 krajach na całym świecie. W 2013 r. agencja znalazła zatrudnienie dla ponad 540 tys. pracowników, odnotowując globalny dochód brutto w wysokości 5,4 miliarda dolarów. W 2007 r. powstał oddział Kelly Services w Polsce, przejmując działającą od roku 1999 firmę Talents Polska. Oddział w Warszawie specjalizuje się w rekrutacjach w obszarach m.in.: Finanse, Księgowość, IT, Sprzedaż, Marketing, Inżynieria, Administracja, HR i Prawo.



ManpowerGroup

ManpowerGroup – firma powstała w 1948 r. w Stanach Zjednoczonych. W Polsce ManpowerGroup działa od 2001 r. wspierając przedsiębiorców i kandydatów dzięki sieci 40 oddziałów w całym kraju. Poprzez marki Manpower, Experis i ManpowerGroup Solutions, oferuje następujące rozwiązania z zakresu HR: praca tymczasowa, rekrutacja stała, zatrudnienie zewnętrzne, badanie kompetencji pracowników, outsourcing procesów, doradztwo personalne i outplacement.



www.OTTOpraca.pl

OTTO Polska – jest częścią międzynarodowego holdingu OTTO Work Force. Oferuje usługi w zakresie pracy tymczasowej, doradztwa personalnego i obsługi kadrowo-księgowej pracowników. Dziennie w Polsce i za granicą za pośrednictwem firmy pracuje ponad 10 tys. osób. Za swoją działalność firma zdobyła szereg nagród m.in. „Leader of Human Resources Management”, Medal Europejski (2006, 2009-13), Ambasador Polskiej Gospodarki (2012 i 2013) oraz Status Firmy Przyjaznej Klientowi.



People sp. z o.o. – to jedna z czołowych, polskich firm rekrutacyjnych, działająca na rynku od ponad 17 lat, specjalizująca się w kompleksowej rekrutacji i doradztwie personalnym. Firma oferuje usługi m.in. w zakresie rekrutacji specjalistycznej, doradztwa HR, pracy tymczasowej, outsourcingu administracyjno-biurowego i kadrowo-płacowego oraz Executive Search (jako Horton International Poland). Zrealizowała już kilkanaście tysięcy projektów rekrutacyjnych dla firm polskich i międzynarodowych.



Randstad – wiodącą na polskim rynku firmą doradztwa personalnego oferującą pełną gamę usług w zakresie HR. Założona w 1960 roku w Holandii, prowadzi działalność w ponad 40 krajach na całym świecie. W Polsce działa poprzez sieć ponad 80 biur regionalnych (w tym ponad 40 biur typu Inhouse). Blisko 750 pracowników firmy obsługuje przeszło 1600 klientów, do których oddelegowuje codziennie średnio 25 tys. pracowników tymczasowych. W zakresie rekrutacji stałych rocznie realizowanych jest ponad 1100 projektów.



Reed – firma świadcząca profesjonalne usługi w zakresie rekrutacji, HR i outsourcingu. Od 1960 roku wspiera klientów w doborze najwyższej klasy pracowników, realizując procesy rekrutacyjne lokalnie oraz na szczeblach międzynarodowych. W czterystu oddziałach w Europie, na Bliskim Wschodzie, w Azji oraz Australii zatrudnia przeszło cztery tysiące osób.



Trenkwalder – należy do grupy Trenkwalder International AG, jednej z wiodących agencji zatrudnienia w Europie z obrotem powyżej 1 mld euro i zatrudnieniem ponad 70 tys. pracowników. Posiada 350 biur na terenie 19 krajów Europy. Działa na polskim rynku od 12 lat. Aktualnie, za pośrednictwem 34 biur terenowych, każdego dnia oddelegowuje do pracy u swoich klientów ponad 7 tys. pracowników tymczasowych.



Work Express – od 2004 r. oferuje usługi z zakresu pracy tymczasowej i doradztwa personalnego, a od 2009 rozwija również ofertę outsourcingową. Poza Polską prowadzi działalność na terenie Francji, Niemiec i Belgii, zatrudniając do tej pory ponad 50 tys. pracowników tymczasowych i nieprzerwanie zwiększając udział w rynku. W 2011 r. agencja zdobyła godło programu „Firma Przyjazna Klientowi” a w 2012 r. certyfikat ISO 9001:2008.



Work Force – firma istnieje na polskim rynku od 2004 roku. Work Force to biuro pośrednictwa pracy, które oferuje możliwość podjęcia pracy w Polsce oraz na terenie Holandii. W Holandii firma działa nieprzerwanie od 1993 roku początkowo pod nazwą Lammers & Van Kempen, a od stycznia 2007 roku w wyniku połączenia z Temp Solution – jako Tempsolution Flexspecialisten Nederland B.V. Na terenie Polski agencja działa poprzez trzy oddziały w Opolu, Bydgoszczy i Lublinie.



Polskie Forum HR
www.polskieforumhr.pl

