

A decorative graphic consisting of a large blue square on the left side, partially overlapping a large orange square on the right side. The orange square has a white rectangular area in its center, which contains the text.

Ostatní služby

Scénáře, důsledky a možnosti
předvídání budoucích potřeb
znalostí a dovedností

Ostatní služby

Scénáře, důsledky a možnosti
předvídání budoucích potřeb
znalostí a dovedností

Publikace **Ostatní služby**, Scénáře, důsledky a možnosti předvídání budoucích potřeb znalostí a dovedností byla zpracována v rámci iniciativy Evropské komise (DG Employment, Social Affairs and Equal Opportunities).

Česká verze textu byla se souhlasem Evropské komise vytvořena a vytištěna s podporou projektu oborových skupin. **Oborové skupiny** pracují při Národním ústavu odborného vzdělávání z pověření a s trvalou podporou Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy.

www.nuov.cz

Z anglického originálu *Other services, maintenance and cleaning* vydaném Generálním ředitelstvím Evropské komise pro zaměstnanost, sociální věci a rovné příležitosti/Generálním ředitelstvím Evropské komise pro vzdělávání a kulturu

©Evropská unie, 2010/Evropské společenství 2009

Český překlad: ©Národní ústav odborného vzdělávání, 2011

Za překlad publikace zodpovídá Národní ústav odborného vzdělávání.



Investice do budoucích profesí a dovedností

Scénáře, důsledky a možnosti předvídání
v budoucnu potřebných dovedností a znalostí

Shrnutí

Další služby



Autoři:

Elbert Dijkgraaf (SEOR)

Govert Gijsbers (TNO Innovation Policy Group)

Kees Zandvliet (SEOR)

Roel Cremer (TNO Labour)

Edwin de Vos (TNO Labour)

Dirk Maier (ZSI Centre for Social Innovation)

Frans van der Zee (TNO Innovation and Environment)



Tato zpráva je součástí série progresivních sektorových studií na téma Nové dovednosti pro nová pracovní místa v rámci projektu *Komplexní sektorová analýza nově vznikajících kompetencí a ekonomických aktivit v Evropské unii*.

Tato publikace vznikla pro Program Společenství pro zaměstnanost a sociální solidaritu – „Progress“ (2007-2013).

Program je řízen Generálním ředitelstvím Evropské komise pro zaměstnanost, sociální věci a rovné příležitosti. Byl založen za účelem finanční podpory realizace cílů Evropské unie v oblasti zaměstnanosti a sociálních věcí, stanovených v Sociálním programu, čímž má přispět k naplnění cílů Lisabonské strategie v těchto oblastech.

Sedmiletý program se zaměřuje na všechny zúčastněné strany, které mohou přispět k rozvoji náležité a efektivní legislativy a politiky v oblasti zaměstnanosti a sociálních věcí v rámci evropské sedmadvacítky, EFTA-EEA, kandidátských a před kandidátských zemí EU.

Posláním programu Progress je posílit příspěvek EU podporou nasazení členských zemí v dané oblasti. Program bude napomáhat v těchto oblastech:

1. analýzy a poradenství ve strategických oblastech zahrnutých do programu Progress,
2. monitorování a vypracování zpráv o implementaci evropské legislativy a strategií v oblastech zahrnutých do programu Progress,
3. podpora předávání, výuky a vzájemné podpory mezi členskými zeměmi v oblasti cílů a priorit programu,
4. sledování stanovisek zainteresovaných stran a veřejnosti.

Více informací je k dispozici na internetové adrese http://ec.europa.eu/employment_social/progress/index_en.html

Informace obsažené v této publikaci nemusí nutně odrážet postoj či stanoviska Evropské komise.

Přehled

Toto shrnutí vyzdvihuje hlavní výsledky závěrečné zprávy *Investice do budoucích profesí a dovedností. Scénáře, důsledky a možnosti předvídání v budoucnu potřebných dovedností a znalostí v sektoru dalších služeb*. Kromě analýzy trendů a vývojových tendencí v daném sektoru rozebírá studie čtyři možné a výrazně odlišné varianty budoucího vývoje a jejich dopad na zaměstnání, dovednosti a znalosti v roce 2020. Studie vytváří možné scénáře a zaměřuje se jak na minulost, tak na budoucnost. Předkládá řadu možností a doporučení ohledně budoucích potřeb v oblasti dovedností a znalostí pro dané sektory (firmy, obor jako celek, partneři sektoru), vzdělávacích a školicích institucí, doporučení pro zákonodárce a další zúčastněné strany.

Studie vznikla na pozadí obnovené Strategie EU pro růst a zaměstnanost (Lisabonská strategie) a nedávno vzniklé iniciativy Nové dovednosti pro nová pracovní místa. Investice do lidí a modernizace trhů práce jsou jednou ze čtyř prioritních oblastí Lisabonské strategie. Iniciativa Nové dovednosti pro nová pracovní místa (Evropská komise 2008) je úplně prvním zhodnocením požadavků na budoucí dovednosti a pracovní místa v EU až do roku 2020. Iniciativa usiluje o lepší propojení nabídky dovednosti a poptávky na trhu práce a o zlepšení schopnosti členských zemí posuzovat a předvídat potřebné dovednosti svých občanů a obchodních společností.

Studie se skládá z 16 sektorových studií, které všechny vycházejí ze společné prognostické metodiky a volí jednotný postupný přístup (viz tabulku). Studie kombinuje sekundární výzkum a odborné znalosti a na její tvorbě se podílela řada interních odborníků (projektový tým) a externích odborníků z daných sektorů. Metodický rámec, jehož autorem je prof. M. J. Rodrigues, byl dále rozvinut, operacionalizován a aplikován konsorciem skládajícím se z TNO (vedoucí), SEOR a ZSI.

Metodický rámec – popis studie v deseti krocích

- Krok 1. Popis ekonomických aktivit (volba sektorů)
- Krok 2. Hlavní ekonomické a profesní trendy a struktury
- Krok 3. Hlavní faktory změn
- Krok 4. Hlavní scénáře
- Krok 5. Hlavní důsledky pro zaměstnanost – změny v pracovním zařazení
- Krok 6. Hlavní důsledky pro dovednosti – nové potřeby podle pracovního zařazení
- Krok 7. Hlavní strategické volby pro splnění budoucích potřeb v oblasti dovedností a znalostí
- Krok 8. Hlavní důsledky pro vzdělávání a školení
- Krok 9. Hlavní doporučení
- Krok 10. Závěrečný workshop (validace, komplementace, dokončení)

Sektor dalších služeb – hlavní charakteristika

Pro účely této studie se další služby sestávají z aktivit shrnutých v Tabulce č. 1. Tato zpráva se zaměřuje na další osobní služby (93/96) a aktivity domácností jakožto zaměstnavatelů domácího personálu (95/97).

Další služby sestávají z:

- kadeřnictví a ostatních zkrášlovacích procedur;
- praní a (suchého) čištění textilu a oblečení;
- pohřebnictví a příbuzných aktivit;

- o aktivit pro dosažení fyzického blaha (sauna, pára, masážní salóny, ale ne fitness centra ani medicínské vyšetřování);
- o dalších osobních služeb (mj. seznamovací a eskortní služby, péče o zvířata, astrologie a spiritualita, tetovací a piercingová studia atd.)

Tabulka 1 Přehled aktivity a jejich relevance pro tuto studii

NACE 1.1	Rev	NACE 2.0	Rev	Popis	Relevance
90				Likvidace kanalizačních splašků a odpadu, hygienická opatření	Irelevantní
91		94		Aktivity členských organizací	Irelevantní
92				Rekreační, kulturní a sportovní aktivity	Irelevantní
		95		Oprava počítačů a osobního a domácího majetku	Chápáno jako součást maloobchodu
93		96		Další osobní služby	Relevantní
95		97		Aktivity domácností jako zaměstnavatelů domácího personálu	Relevantní
		98		Nediferencované aktivity produkce zboží a služeb domácností pro vlastní potřebu	Méně relevantní

Aktivity domácností jako zaměstnavatelů jsou speciálním případem, protože spadají z velké části, ne-li většinou, do neformálního sektoru (melouchaření nebo nehlášená práce, oficiálně neaktivní populace a osoby využívající benefity). Zahrnují osobní služby (tj. kadeřnictví, péči o děti, péči o zvířata, převoz osob vyššího věku, nemocných a postižených) a aktivity jako úklid, konstrukční práce, opravy a zahradničení. Ale také administrativní aktivity, jako je asistence při vyplňování formulářů (registračních formulářů, daňových formulářů), které jsou vykonávány jednotlivci pro domácnosti. Některé tyto aktivity vykonávají také příbuzní, přátelé a osoby blízké, částečně jsou placené, částečně zdarma.

V této studii jsou aktivity členských organizací (91/94) považovány za irelevantní i přesto, že se v některých zemích na severu a západě EU některé členské organizace (např. sportovní organizace, organizace na ochranu životního prostředí, zákaznické zájmové organizace, organizace sdružující pacienty) stále více profesionalizují a méně spoléhají na dobrovolnictví. Ačkoliv tedy míra zaměstnatelnosti v jejich rámci může přetrvávat na nízké úrovni, lze očekávat její další zvýšení. Oprava a údržba (95) je velmi často zmiňována v souvislosti s obchodem a měla by proto být zohledněna spíše v jiné diskusi. Domácí produkce zboží a služeb pro vlastní potřebu (98) je podle našeho názoru pro tuto studii také v zásadě irelevantní, protože má jen nepatrný význam z hlediska požadovaných dovedností. V zemích střední a východní části EU může být nicméně i tato produkce důležitá, ačkoliv není jisté, zda je registrovaná či přesně měřitelná v rámci jejich statistik.

Hlavní ekonomické trendy a trendy v zaměstnanosti

Při pohledu na sektor dalších služeb jako na celek, je jeho přidaná hodnota v rámci EU € 282 miliard a vzrůstala meziročně o 1.6% mezi léty 1995 a 2006. Existují nicméně velké rozdíly mezi EU 15 a novými členskými státy. V EU 15 rostla průměrně o 1.8% ročně, přičemž mezi léty 2000 a 2006 se růst zpomalil. V nových členských státech poklesla přidaná hodnota mezi léty 1995-2006 v průměru o 1.3% ročně. V mnoha případech rostla celková ekonomika rychleji, než sektor dalších služeb.

Přidaná hodnota v oblasti dalších osobních službách v rámci EU (NACE 1.1 kód 93) dosáhla € 93 miliard v roce 2006. Mezi léty 1995 a 2006 vzrostla přidaná hodnota v tomto sektoru o slabých 0.8% ročně. Zatímco v EU 15 byl růst relativně silný (1.3%), v nových členských státech byl zaznamenán dramatický vývoj s průměrným ročním poklesem o 6% mezi léty 1995 a 2006. Další osobní služby tvoří v rámci EU 0.8% národních HDP jak v starých tak v nových členských státech.

Zaměstnanost

Zaměstnanost v EU v sektoru dalších služeb se pohybuje kolem 14 milionů pracovních míst (viz Tabulku 2). Naprostá většina z nich, 90% se nachází v EU 15. Sektor zažíval mezi léty 1995 a 2006 strukturální růst s průměrem 2.6% v celé EU, přičemž růst v nových členských státech je v průměru mírně vyšší. Růst zaměstnanosti je oproti růstu přidané hodnoty dvojnásobný – to indikuje omezené možnosti zvyšování produktivity v rámci sektoru.

Tabulka 2 Zaměstnanost v sektoru dalších služeb, 2000-2006

Země	Úroveň (*1000)	Průměrný meziroční růst (%) 2000-2006	Podíl na zaměstnanosti sektoru (%) 2006	Změna v podílu v EU zaměstnaneckém sektoru (%) 2000-2006
EU 27	14 046	2.6	100	0
EU 15	12638	2.6	90	0
NČS	1409	2.7	10	0

Zdroj: Eurostat/TNO data

Zdá se, že neexistuje žádná země s vysokou koncentrací zaměstnanců v sektoru dalších služeb a zároveň s růstem celkového počtu pracovních míst (které lze chápat jako „vítězné“). Existují nicméně země s vysokou koncentrací dalších služeb avšak se snižující se celkovou zaměstnaností. Ty jsou často chápány jako „slábnoucí“ a jsou ve všech případech členy EU 15. Dvě velké skupiny zemí mají nízkou koncentraci v oblasti dalších služeb a zvyšující se úroveň zaměstnanosti. Těmito zemím dominují nové členské státy. Zemím slábnoucím dominují členské státy staré, ačkoliv jsou mezi nimi přítomny také čtyři nováčci

Je třeba mít na paměti, že tyto počty zahrnují data ze sektorů nereflektující přímo touto studií popisovaný sektor (jako např. sektor 90, odpad). Další odstavec ukazuje, že vývoje jsou velmi rozdílné, když jsou k dispozici data přímo z daného sektoru.

Trendy v zaměstnanosti podle úkonů dané profese

Ve struktuře povolání dominují pracovníci v dalších osobních službách a dalších servisních službách (51% v EU 15 a 45% v nových členských státech) a domácí pomocníci, uklízeči/uklízečky a pracovníci čistíren (16% v EU 15 a 22% v nových členských státech). Tyto kategorie nabývají na významu s tím, jak jejich podíl rostl v posledních sedmi letech. V nových členských státech je významná změna v podílu domácích pomocníků, uklízečů/ uklízeček a pracovníků čistíren.

Povolání a úroveň vzdělání

Pro úroveň vzdělání v kombinaci s daným povoláním je k dispozici jen málo čísel. Je nicméně jasné, že většina služeb v sektoru nevyžaduje víc než základní dovednosti. V posledních sedmi letech ve většině povolání podíl pracovníků s nízkým vzděláním klesal, přičemž podíl středně

vzdělaných rostl. V nových členských státech je viditelný pokles jak v nízkém, tak středním vzdělání pro pracovníky v dalších servisních službách, kde výrazně narostl podíl vysoce vzdělaných. Výjimku představují řemeslná a obchodní povolání, v kterých podíl nízko vzdělaných v posledních sedmi letech vzrostl.

Povolání a gender

Co se týče genderového rozdělení, je jasné, že ženská zaměstnanost je v daném sektoru velmi vysoká, s výjimkou řemeslných a obchodních pozic. Pro domácí personál šplhá podíl ženských pracovnic až k 94% v rámci EU. Podíl ženských pracovnic v dalších osobních službách dosahuje 84%. Čísla pro nové členské státy se mírně liší: mají více mužských domácích pracovníků (13% v porovnání s 6% v EU 15) a řemeslných pracovníků (92% v porovnání s 76% v EU 15), ale také více žen pracujících v dalších osobních službách (90% v porovnání s 83% v EU 15). Podíl žen pracujících v dalších službách mezi léty 2000 a 2006 mírně narostl ve většině kategorií. Výjimky jsou další služby a řemeslní pracovníci v nových členských státech.

SWOT analýza

SWOT analýza v tabulce poskytuje přehled očekávaných silných a slabých stránek, hrozeb a příležitostí v rámci sektoru.

Silné stránky	Slabé stránky
<ul style="list-style-type: none"> • Variabilní servis, individualizovaná řešení, osobní jednání • Nízké bariéry vstupu 	<ul style="list-style-type: none"> • Chybí inovace díky nízké cenové soutěži • Nedostatek ekonomiky strany nabídky • Možnosti vynucování dodržování pravidel a regulí jsou nízké
Příležitosti	Hrozby
<ul style="list-style-type: none"> • Strukturální růst výdělků • Demografie a stárnutí • Rozvoj nových obchodních modelů • Transparentnost na pracovních trzích • Certifikace kvality 	<ul style="list-style-type: none"> • Vynucování pravidel a regulace jsou složité

Hlavní faktory změn

Faktory změn byly identifikovány za použití systematického přístupu, který zohledňoval trendy v demografii, ekonomii, společnosti, technologii, životním prostředí a politice (DESTEP). Vzhledem k výslednému rozsáhlému seznamu byly po konzultaci s expertním panelem hodnotícím faktory v řadě kritérií, vybrány v rámci sektoru ty nejrelevantnější. Kritéria expertního panelu byla: relevance pro daný sektor, nejistota, očekávaný dopad na objem zaměstnanosti, na složení zaměstnanosti a na dovednosti a kompetence – pokud se nějaký objeví, tak kdy a kde. Na základě těchto kritérií byly v rámci sektoru dalších služeb vybrány následující faktory:

- *Stárnutí*: Adaptace na tržní poptávku má klíčový význam.
- *Ekonomika*: Úroveň příjmů a jejich distribuce determinuje z velké části poptávku po osobních službách.

- *Kulturní hodnoty:* Změny životního stylu, jako např. individualizace, ovlivňují poptávku po osobních službách a jejich zajišťování.
- *Institucionální záležitosti:* Především regulace pracovního trhu ovlivňuje poptávku po osobních službách a jejich zajišťování.
- *Stárnutí:* Je jisté, že stárnutí hraje v sektoru hlavní roli. Ovlivňuje jak nabídku práce, tak poptávku po množství osobních služeb specificky zaměřených na starší občany.
- *Zisk:* Zisk je vyvolán poptávkou v sektoru dalších služeb. Úroveň zisku a jeho distribuce determinuje do značné míry poptávku po osobních službách.
- *Životní styl:* Mezi životními styly existují velké rozdíly, které následně vedou k individuálnímu nastavení propagujícímu formální a placené služby a dále ke společenskému nastavení propagujícímu neformální servis od rodiny, přátel a dobrovolnických organizací
- *Tržní segmentace:* Existuje důležitý rozdíl mezi rozvojem stimuluje obecně zaměřené služby a rozvojem ústí v přesné zaměření (individualizaci) služeb. Diverzifikovanější kulturní hodnoty také vedou k rostoucí tržní segmentaci
- *Trh práce:* Flexibilní trhy práce budou schopny rychle napravit nerovnoměrnost mezi poptávkou a nabídkou. Pro sektor dalších osobních služeb je zásadní daňový systém. Flexibilní nastavení zahrnuje cenové intervence, jako jsou granty pro nabídku nebo poptávku. Tyto granty je například možné využít ke snížení rozdílu mezi nabídkou práce na oficiálním a černém trhu práce.
- *Kvalita institucí:* Instituce jsou v tomto případě definovány jako legální tělesa dohlížející na regulaci. Vysoce kvalitní institucionální rámec propaguje řešení problémů efektivním způsobem.

Klíčové faktory změn v sektoru dalších služeb

Kategorie	Faktor	Je relevantní pro daný sektor?	Jak relevantní je tento faktor pro daný sektor?	Jak nejistý je tento faktor pro daný sektor?	Lze očekávat zásadní dopady na složení zaměstnanosti?	Krátkodobý, střednědobý nebo dlouhodobý dopad? ¹			Lze očekávat výrazné rozdíly mezi zeměmi/skupinami zemí?	Lze očekávat zásadní rozdíly mezi subsektory?
		A/N	Škála 0-10	Škála 0-10	A/N	K	S	D	A/N	A/N
Stárnutí/ demografie	Stárnutí – adaptace na tržní požadavky stárnoucí a více diverzifikované společnosti	A	9	0	A			A	N	N
Ekonomie	Příjem na osobu a domácnost	A	9	0	A			A	A	A
	Rozložení příjmu	A	9	0	A			A	A	A
Kulturní hodnoty	Vzrůstající tržní segmentace (produkce šitá na míru)	A	9	3	N		A	A	A	N
	Změna životního stylu	A	9	3	N		A	A	A	N
	Kvalita institucí (judikatura, transparentnost, absence korupce, přijatelné obchodní prostředí, strukturální rigidity)	A	7	0	A	A	A	A	A	N
	Regulace trhu práce	A	9	0	A	A	A	A	A	N

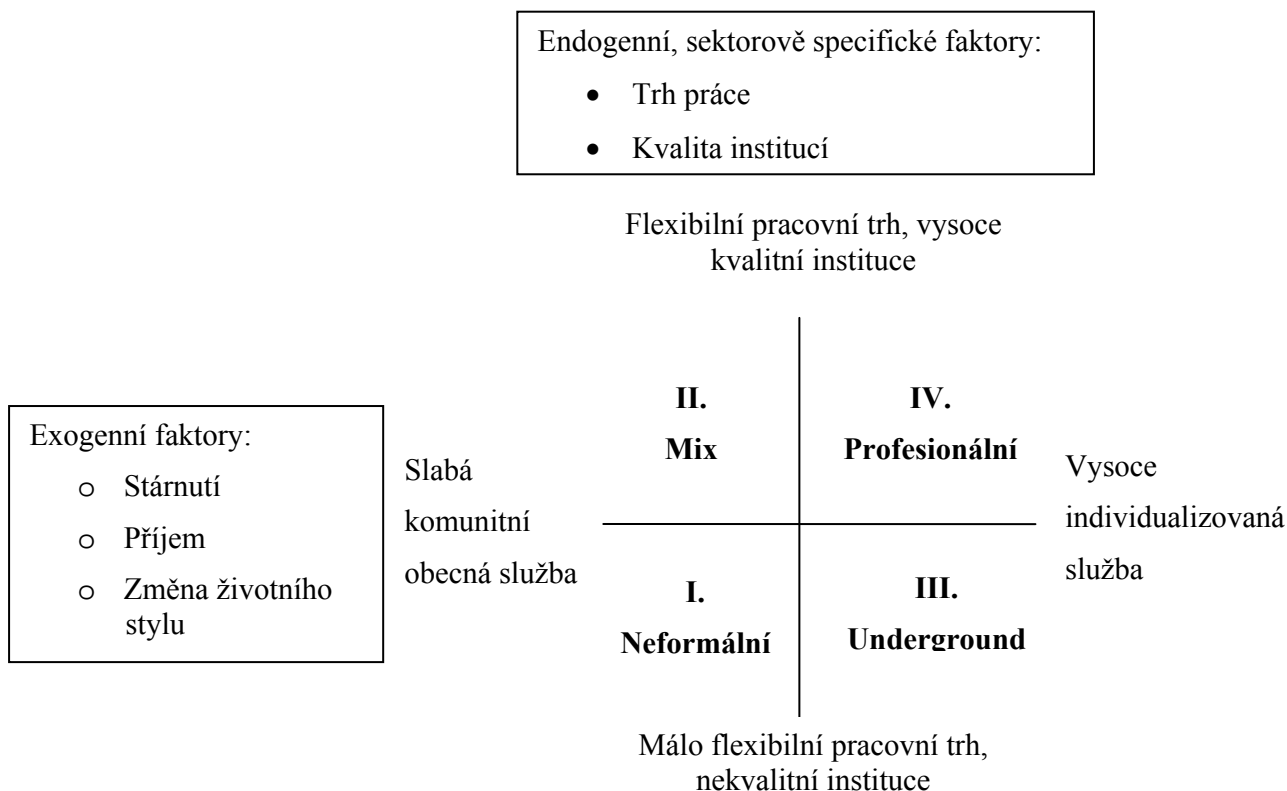
¹ Krátkodobý = 0-3 roky; střednědobý = 3-7 let; dlouhodobý = 7 let. Mohou platit všechny tři kategorie

Scénáře pro sektor dalších služeb

Pro sektor dalších služeb byly vytvořeny čtyři scénáře:

- Scénář I: Neformální;
- Scénář II: Mix;
- Scénář III: Underground;
- Scénář IV: Profesionální (viz graf níže).

Scénáře zachycují pravděpodobný budoucí vývoj sektoru v Evropě k roku 2020. Spíše než dokonalá předpověď budoucnosti, se scénáře odvíjí od faktorů a sledovaných trendů a jsou dále dopracovávány logickým a deduktivním způsobem, čímž vznikají obrazy pravděpodobného budoucího vývoje.



Scénář I: Neformální

V „Neformálním“ scénáři je poptávka po dalších osobních službách relativně nízká díky nízkému příjmu obyvatel. Základní služby jako kadeřnictví a pohřebnictví samozřejmě existují, ale kvalitnější služby jsou méně poptávány. Mnoho služeb je nabízeno neformálními poskytovateli v rámci jejich vlastní komunity (např. v rodině). Pracovní trh je málo flexibilní a dále snižuje poptávku po formálních službách díky vysokým daním, které často zabraňují jejich návratnosti.

Scénář II: Mix

Ve scénáři „Mix“ je úroveň formálních služeb o něco vyšší díky regulaci, která částečně formalizuje jinak neformální práci. Poptávka po málo placených službách nicméně tomuto vývoji

neodpovídá. Díky kvalitním institucím dokáže státní moc lépe kontrolovat neformální trh. To redukuje neformální služby, ale neústí v odpovídající nárůst formálních služeb. Instituce a regulace se pokouší kontrolovat neformální služby, což vede k cenovému nárůstu. V důsledku toho se rostoucí množství lidí rozhoduje tyto služby vůbec nevyužívat. To nicméně závisí na způsobu, jakým je financovaná poptávková strana. Je možné poskytnout poskytovatelům granty, aby se snížil rozdíl mezi náklady na formální práci a práci na černém trhu. Tento scénář vyobrazuje do jisté míry současnou situaci v některých zemích, kde existují regulace mnoha služeb (např. péče o děti, seniory, wellness), a kde se regulátoři pokouší kontrolovat tzv. „šedé zóny“ neformálních praktik a nenahlášené práce.

Scénář III: Underground

Ve scénáři „Underground“ je viditelný ostrý nárůst poptávky po dalších osobních službách. Luxusní služby jako péče o fyzickou pohodu a vzhledové úpravy jsou poptávány s tím, jak roste výše disponibilních výnosů. Tato poptávka se dále zvyšuje se stárnutím – stále více lidí požaduje individualizované služby. Sektor se proměňuje tak, aby dokázal tyto požadavky naplnit. Neformální služby profitují více než formální díky vysokému zdanění a neflexibilním institucím.

Zákazníci očekávají vesměs kvalitu. Protože je regulační rámec slabý, mnoho poskytovatelů pracuje na neformální bázi v právním smyslu, nicméně profesionálně. Existence sítí a „tajné tipy“ jsou důležitými nástroji marketingu. Konkurence je intenzivní a poskytovatelé služeb jsou většinou dostatečně kvalifikovaní. Kvalita je důležitým faktorem, ale rozhodujícím faktorem je trh, spíše než institucionální koordinace.

Scénář IV: Profesionální

V „Profesionálním“ scénáři je pracovní trh reorganizován tak, aby uspokojil rostoucí poptávku po dalších osobních službách (výsledek vývoje popsaného ve scénáři „Underground“). Ve srovnání se scénářem „Mix“ existuje více možností jak regulovat nabídku dalších osobních služeb díky vysoko příjmové poptávce. Implementují se inovativní opatření, která umožňují formalizaci a profesionalizaci osobních služeb, přičemž míra zdanění není příliš vysoká. Neformální služby jsou nicméně stále nabízeny, ačkoliv na nižší úrovni. Přestože je institucionální rámec vcelku flexibilní, formální trh se službami není dostatečně rozvinut, aby pokryl všechny neformální služby.

Formální sektor služeb je částečně profesionalizován a připouští institucionální kontrolu kvality. Certifikace a právní aspekty (např. licencování) hrají důležitou roli a jsou důležitým faktorem pro nabití zákaznické důvěry. Neformální služby přitom stále existují, ale jsou obecně méně kvalitní, někdy necertifikované, ale také levnější.

Důsledky scénářů pro povolání, dovednosti a znalosti podle úkonů dané profese

Scénáře prezentované výše mají implikace nejenom na očekávaný objem požadovaných pracovních sil v různých úkonech dané profese, ale mají také dopad na typy profese. Nové profese mohou vznikat a lze očekávat významné změny v povaze práce v rámci existujících povolání.

Identifikace vznikajících kompetenčních, dovednostních a znalostních potřeb

Při chápání scénářů a faktorů jako startovacího bodu, byly nalezeny logické dopady na kompetenční, dovednostní a znalostní potřeby pro každý identifikovaný úkon daného povolání. Dovednosti jinými slovy označují schopnost aplikovat znalosti a použít know-how k dokončování úkolů a k řešení problémů. V kontextu Evropského rámce kvalifikací (EQF) jsou dovednosti popsány jako kognitivní (zahrnující využití logického, intuitivního a kreativního myšlení) nebo praktické (zahrnující manuální zručnost a využití metod, materiálů, náradí a nástrojů). Znalosti označují výsledek nabývání informací získaných v procesu učení. Je to látka složená z fakt, principů, teorií a cvičení, která je spojená s daným pracovním nebo studijním oborem. V kontextu EQF jsou znalosti buď teoretické a/nebo faktické. Kompetence znamenají prokázanou schopnost

využívat znalosti, dovednosti a osobní, sociální a/nebo metodologické schopnosti při práci či studiu v dané situaci a v profesionálním a osobním rozvoji. Takto definované kompetence se vlastně blíží tomu, co je dnes obecně chápáno jako „měkké dovednosti.“ V kontextu EQF jsou kompetence popsány s pomocí zodpovědnosti a autonomie. V rámci praktického odhadování budoucích dovednostních a znalostních potřeb byly pro účely této studie obě dále „rozpleteny“ aby následně vyústily v šest klastrů podobných a příbuzných dovednostních a znalostních potřeb.

Přehled dovednostních a znalostních potřeb identifikovaných pro každý úkon dané profese a scénáře	
Znalosti („tvrdé dovednosti“)	<ul style="list-style-type: none"> Legislativní/regulatorní znalosti (životní prostředí/bezpečnost/práce/kontraktace); Jazyky; Internetové dovednosti; Marketingové dovednosti; Technické znalosti; Produktové znalosti; Produktový vývoj
Sociální dovednosti	<ul style="list-style-type: none"> Dovednosti práce v týmu; Sociální perceptivnost (naslouchání/porozumění); Komunikace; Networking; Jazykové; Interkulturální
Dovednosti pro řešení problémů	<ul style="list-style-type: none"> Analytické dovednosti; Interdisciplinární; Iniciativa, Multi-dovednost; Kreativita
Dovednosti self-managementu	<ul style="list-style-type: none"> Plánování; Stress a time management; Flexibilita; Multi-tasking
Manažerské dovednosti	<ul style="list-style-type: none"> Strategické a vizionářské; Koučing a team building; Management změny; Projektový management; Procesní optimalizace; Management kvality; Lidské dovednosti, zásadní pro kolegiální manažerský styl
Podnikatelské dovednosti	<ul style="list-style-type: none"> Vztah dodavatele a kupujícího/chápání vztahu; Obchodní porozumění/rozvoj; Udávání/vyhledávání trendu

Zdroj: TNO-SEOR-ZSI

Budoucí dovednostní a znalostní potřeby podle úkonů dané profese

Stejně jako v jiných sektorech, i v dalších službách budou na důležitosti nabývat měkké znalosti. To se týká nejenom vysoce kvalifikovaných profesionálních úkonů dané profese, ale – kvůli osobnímu charakteru mnoha úkonů v tomto sektoru – také kvalifikačně méně náročných úkonů. V osobních službách jsou osoby poskytující a osoby přijímající těsně spojeny. Vysoká úroveň důvěry je nutná i proto, že osobní služby, jako například úklid, jsou poskytovány v domově klienta.

Obecný trend zvyšovat dovednosti napříč úkony dané profese v tomto sektoru platí jen do určité míry – především tam, kde jsou osobní služby poskytovány profesionálními poskytovateli. V takovém případě budou některé znalosti – například internetové dovednosti – nabývat na důležitosti. Vznikající kompetence kvalifikačně náročnějších povolání se z velké části skládají z učení, komunikace, interakce a adaptace na měnící se prostředí společně s vysoce kvalitním vzděláním. Vznikající kompetence v středně-vzdělanostně náročných úkonech dané profese, které z větší části sestávají z předem určených úkolů a procesů, se nejvíce zaměřují na konkrétní sadu znalostí, které lze nabít v průběhu procesu učení. Pro velkou část úkonů základních osobních služeb bude požadovaná jen malá změna dovedností.

Klíčové vznikající dovednostní a znalostní potřeby podle úkonů dané profese jsou načrtnuty ve shrnutí¹:

Manažeři – Manažeři čelí v rámci čtyř scénářů různým výzvám. Obecně lze říct, že ve dvou scénářích s relativně nízkým růstem příjmů, jsou tyto výzvy méně závažné, než ve scénářích s očekávaným vysokým nárůstem příjmů. Nejnáročnější z hlediska nových dovedností vyžadovaných od manažerů je scénář „Profesionální“, protože kombinuje rostoucí poptávku po službách od zákazníků, založenou na kombinaci rostoucích příjmů, individuálního životního stylu a poptávky po kvalitních službách s flexibilním regulatorním rámcem – to vede ke vzniku nově poskytovaných služeb a formalizovanější organizaci. Ve scénáři „Underground“ je velká část služeb poskytována prostřednictvím nehlášené práce. Manažeři pracující ve formálním sektoru se tak potýkají s konkurencí z šedého a černého trhu, a budou proto muset nalézt cestu, jak nalákat kvalifikovaný personál. Hlavní výzvou je vyrovnání se s poptávkou zákazníků po vysoké kvalitě. Některé nové manažerské dovednosti požadované ve scénáři „Profesionální“ existují i ve scénáři „Mix“, protože vyšší míra regulace vyžaduje formalizaci podnikání. Ve scénářích „Mix“ a „Profesionální“ jsou implementovány nové regulace. Pravidla a regulace se týkají především pracovních podmínek, bezpečnosti a otázek životního prostředí, využívání chemických látek (např. u kadeřníků) a formálních požadavků vyžadovaných pro poskytování dané služby, a to včetně finančních mechanismů (např. doklady).

Techničtí pracovníci – Sektor dalších služeb je sektorem s obecně nízkým potenciálem technologické změny, protože má osobní povahu a je často poskytován jednotlivci, mikro-podnikateli nebo malými společnostmi. Každá z těchto skupin má přitom jen omezené možnosti, jak investovat do nových technologií. To se může z dlouhodobého hlediska změnit s rozvojem robotiky a jejím nástupem jako hlavní technologie po roce 2020. Mezi lety 2009 a 2020 nicméně není pravděpodobné, že se robotika výrazněji prosadí. Je důležité odlišit podnikající pracovníky od zaměstnanců společností - podnikatelé budou potřebovat širší dovednosti v oblasti (self) managementu, podnikání a internetových dovedností. Všechny scénáře vyžadují po technických pracovnících, aby drželi krok s technickým vývojem v jejich oboru. Ve scénářích „Underground“ a „Profesionální“ je toto ještě důležitější, protože poptávka po kvalitě ze strany zákazníků roste. Internetové dovednosti se také stávají důležitými ve všech scénářích, protože ICT může být techniky využíváno k řešení nastalých problémů, pro informační účely a jako komunikační nástroj s jejich zaměstnavateli a zákazníky (nabídka nových typů služeb a možnost dodat tyto služby neobvyklými způsoby).

Administrativní podpůrný personál – Rozdíly ve vývoji dovedností pro administrativní podporu by mezi scénáři neměly být výrazné. Nové dovednosti zahrnují internetové dovednosti kvůli schopnosti pracovat s on-line výplatními systémy, a to především pro malé společnosti. Ve scénářích „Profesionální“ a „Mix“ bude zřejmě administrativní personál muset znát měnící se pravidla a regulace v oblasti pracovních zákonů, zdraví a bezpečnosti na pracovišti, daňových režimů a finančních mechanismů (např. doklady). Ve scénářích „Underground“ a „Profesionální“ bude důležitá kvalitní poptávka, která bude vyžadovat lepší porozumění zákaznických potřeb, sociální perceptivnost, kvalitnější komunikaci a management kvality. Ve scénáři „Profesionální“ se stanou důležitými plánovací dovednosti, protože zákazníci nemají rádi čekání a čekací listiny, zatímco formální business může mít sklony k byrokratizaci.

Servisní pracovníci – Servisní pracovníci mohou být jak kvalifikovaní tak málo-kvalifikovaní. Kvalifikovaní servisní pracovníci zahrnují zaměstnance poskytující speciální služby, pro které je vyžadován diplom nebo certifikát. To jsou kadeřníci, kosmetičky a například poskytovatele speciálních úklidových služeb. Poptávka po těchto speciálních službách bude nejvyšší ve

¹ Pro zobrazení očekávaných změny v hlavních dovednostech a znalostních klastrech, viz tabulky níže. Extenzivnější a detailnější vysvětlení budoucích dovednostních a znalostních potřeb společně s další diferenciací jsou uvedeny v hlavní zprávě

scénářích s velkým růstem příjmů. Internetové dovednosti jsou přitom klíčové ve všech scénářích, protože dané služby jsou často poskytovány jednotlivci nebo mikro podnikateli, kteří mohou silně profitovat z funkcí internetu při rozvoji nových služeb a lepší komunikace s (potenciálními) zákazníky. Internet také poskytuje nové způsoby dodávky služeb k zákazníkovi. Technické znalosti (opět sloužící k poskytnutí inovativních tržních služeb) jsou důležitější ve scénářích „Underground“ a „Profesionální“, protože zákazníci budou očekávat více kvalitních služeb. Ve scénářích „Mix“ a „Profesionální“ nabývají na důležitosti legislativní a regulační znalosti díky formalizovanému businessu. Flexibilita a multi-tasking jsou důležité ve scénáři „Profesionální.“ Ve scénářích „Underground“ a „Profesionální“ vznikne několik nových dovedností jako výsledek rostoucí poptávky po vysoce kvalitních službách.

Pomocníci a úklidové profese – Obecně mají málo kvalifikované funkce, jako jsou uklízeči a pomocníci s venčením psů, malý potenciál k vylepšení a inovaci. Služby jsou často poskytovány po dohodnutou dobu (hlídání dětí na čtyři hodiny) – s téměř nulovou možností zvýšení pracovní produktivity. Služba je často ztotožněna s danou osobou a je poskytována u zaměstnavatele doma – funguje tedy v situaci, v které hraje základní roli důvěra. Ve scénářích „Profesionální“, „Underground“ a „Mix“ jsou důležité internetové dovednosti, ale jenom pro nezávislé poskytovatele, za účelem inzerce jejich služeb co nejefektivnějším způsobem tak, aby dosáhli svého zákazníka. Ve scénářích obsahujících větší míru regulace se může vyplatit znalost pracovního práva, bezpečnostních předpisů a právních požadavků pro podnikání. Kromě scénáře „Neformální“ bude velká část málo kvalifikovaných prací nabízena migranty. Klíčovým faktorem úspěchu pro tyto zaměstnance bude schopnost domluvit se místním jazykem a mít základní interkulturní dovednosti pro snazší adaptaci na specifické pracovní prostředí.

Hlavní strategické volby k naplnění dovednostních a znalostních potřeb

Aby byly naplněny budoucí dovednostní a znalostní potřeby, je třeba přijmout vhodná a správně načasovaná řešení (strategické volby). Strategické volby se vztahují k středně a dlouhodobému hledisku, ačkoliv vznikající dovednostní a znalostní potřeby mohou platit také pro krátkodobé hledisko. Zásadním faktorem úspěchu zůstává nicméně důraz na dlouhodobou perspektivu. Spíše než zaměřením se na jedno konkrétní řešení bude ve většině případů výhodnější zaměřit se na sadu provázaných strategií. Aby byly dovednostní potřeby dlouhodobě kvalitně pokryty, je nutné seřadit priority v čase (co udělat nejdříve, co bude následovat) a alokovat zdroje (včetně rozpočtového určení). Dovednostní potřeby lze identifikovat na různých úrovních, od určení na národní nebo evropské úrovni, po mnohem konkrétnější určení na úrovni regionální a firemní. Identifikace dovednostních a znalostních potřeb, ale také hledání odpovídajících řešení, bude stále více záležitostí celkové dlouhodobé obchodní strategie také pro malé a střední podniky. Některá řešení bude možné nalézt v rámci firmy samotné, např. přeskupením funkcí v rámci nebo mezi jednotlivými závody s pomocí přeškolení kurzů, nebo aktivním globálním sourcingem zaměstnanců. Pro malé a střední podniky a speciálně pro drobné podnikatele bude takový dlouhodobější přístup, založený na strategickém managementu lidských zdrojů často obtížnější.

Aby bylo možné se zaměřit na identifikované budoucí dovednostní a znalostní potřeby zahrnujícím a včasným způsobem, je třeba podniknout společnou akci všech zainteresovaných aktérů včetně průmyslu (firmy, sektorové organizace a sociální partneři), institucí odborné přípravy a vzdělávacích institucí, zprostředkovatelských organizací a také vlád na všech úrovních (EU, národní, regionální a lokální). Spolupráce je nutná kvůli sjednocení a implementaci sady vhodných řešení. Základním předpokladem jsou přitom včasné, přesné a spolehlivé informace k provádění rozhodnutí – tj. adekvátní monitoring a analýza.

Závěry

Shrnutí očekávaných kvantitativních a kvalitativních změn a strategické volby pro jednotlivé úkony daných povolání se nachází v tabulce níže. Závěry a doporučení jsou vyznačeny ve shrnutích podle úrovní: nejprve specificky pro oblast vzdělávání a profesní přípravy, poté „další“ hlavní závěry a doporučení.

Závěry a doporučení pro vzdělávání a profesní přípravu

1. Zlepšit poskytování informací o dovednostních potřebách a požadavcích na povolání, které jsou zásadní pro vylepšování profesní přípravy a vzdělávání.
2. Spolupracovat se všemi zainteresovanými aktéry a posilovat spolupráci ve vzdělávání a profesní přípravě.
3. Zlepšit flexibilitu odborného vzdělávání a přípravy (VET) a obecný vzdělávací systém.
4. Propagovat celoživotní vzdělávání a vytvořit iniciativy a mechanismy sdílení nákladů mezi vládami, firmami a jednotlivci.
5. Připravit instituce odborného vzdělávání pro budoucí poptávku.
6. Poskytovat speciální kurzy určené pro charakteristiku daného sektoru – brát v potaz, že pracovní síla je často málo vzdělaná a pracuje na zkrácený úvazek.
7. Poskytovat specializované kurzy pro starší pracovníky.
8. Vytvářet a zlepšit uznávání certifikátů.
9. Poskytovat kariérní poradenství pro ty, kteří vstupují na trh práce.

Hlavní další závěry a doporučení

1. Zaměření na změnu – předpovídání nových trendů a rozvoje v sektoru.
2. Rozšíření možností legalizace nehlášené práce v tomto sektoru.
3. Vylepšení spolupráce mezi všemi zainteresovanými aktéry.

Shrnutí obsahu profese, dovednostních změn, strategických voleb a hlavních hráčů v očekávané akci podle jednotlivých scénářů					
		Neformální	Mix	Underground	Profesionální
Manažeri	1. Změna obsahu povolání	M	I	M	I+
	2. Počet dovednostních změn	0	8	11	20
	3. Vznikající dovednostní potřeby		Znalosti, sociální dovednosti	Sociální dovednosti, self-management	Znalosti, sociální dovednosti, self-management, podnikání
	4. Nejdůležitější řešení	Nabírání z ostatních sektorů, Výcvik/rekvalifikace zaměstnaných pracovníků, informování o vznikajících dovednostech, Zlepšení image sektoru	Nabírání z ostatních sektorů, Výcvik/rekvalifikace zaměstnaných pracovníků, informování o vznikajících dovednostech, Zlepšení image sektoru	Nabírání z ostatních sektorů, Výcvik/rekvalifikace zaměstnaných pracovníků, informování o vznikajících dovednostech, Zlepšení image sektoru	Nabírání z ostatních sektorů, Výcvik/rekvalifikace zaměstnaných pracovníků, informování o vznikajících dovednostech, Zlepšení image sektoru
	5. Nejdůležitější aktéři	F, S, V	F, S, V	F, S, V	F, S, V
Techničtí pracovníci	1. Změna obsahu povolání	M	D	I	I+
	2. Počet dovednostních změn	2	3	7	8
	3. Vznikající dovednostní potřeby	Znalosti	Znalosti	Znalosti, sociální dovednosti	Znalosti, sociální dovednosti
	4. Nejdůležitější řešení	Nabírání z ostatních sektorů, Nabírání nezaměstnaných, Nabírání mladých ze škol, Outsourcing a offshoring Zlepšení image sektoru	Nabírání z ostatních sektorů, Nabírání nezaměstnaných, Nabírání mladých ze škol, Outsourcing a offshoring Zlepšení image sektoru	Nabírání z ostatních sektorů, Nabírání nezaměstnaných, Nabírání mladých ze škol, Outsourcing a offshoring Zlepšení image sektoru	Nabírání z ostatních sektorů, Nabírání nezaměstnaných, Nabírání mladých ze škol, Outsourcing a offshoring Zlepšení image sektoru

	5. Nejdůležitější aktéři	F, S, V	F, S, V	F, S, V	F, S, V
Administrativní podpůrný personál	1. Změna obsahu povolání	M	I	M	I+
	2. Počet dovednostních změn	1	2	5	7
	3. Vznikající dovednostní potřeby	Znalosti	Znalosti	Znalosti, sociální dovednosti	Znalosti, sociální dovednosti
	4. Nejdůležitější řešení	Nabírání z jiných sektorů, Nabírání nezaměstnaných, Nabírání mladých ze škol, Výcvik/rekvalifikace zaměstnaných pracovníků, Outsourcing a offshoring	Nabírání z jiných sektorů, Nabírání nezaměstnaných, Nabírání mladých ze škol, Výcvik/rekvalifikace zaměstnaných pracovníků, Outsourcing a offshoring, Informace o nových dovednostech	Nabírání z jiných sektorů, Nabírání nezaměstnaných, Nabírání mladých ze škol, Výcvik/rekvalifikace zaměstnaných pracovníků, Outsourcing a offshoring, Informace o nových dovednostech	Nabírání z jiných sektorů, Nabírání nezaměstnaných, Nabírání mladých ze škol, Výcvik/rekvalifikace zaměstnaných pracovníků, Outsourcing a offshoring, Informace o nových dovednostech
	5. Nejdůležitější aktéři	F, S, V	F, S, V	F, S, V	F, S, V
Servisní pracovníci	1. Změna obsahu povolání	M	D	I	I+
	2. Počet dovednostních změn	0	2	9	17
	3. Vznikající dovednostní potřeby	Znalosti	Znalosti	Znalosti, sociální dovednosti	Znalosti, podnikatelství
	4. Nejdůležitější řešení	Nabírání z jiných sektorů, Nabírání nezaměstnaných, Nabírání mladých ze škol,	Nabírání z jiných sektorů, Nabírání nezaměstnaných, Nabírání mladých ze škol,	Nabírání z jiných sektorů, Nabírání nezaměstnaných, Nabírání mladých ze škol,	Nabírání z jiných sektorů, Nabírání nezaměstnaných, Nabírání mladých ze škol,

		Výcvik/rekvalifikace zaměstnaných pracovníků, Outsourcing a offshoring, Informace o nových dovednostech, Zlepšení image sektoru	Výcvik/rekvalifikace zaměstnaných pracovníků, Outsourcing a offshoring, Informace o nových dovednostech, Zlepšení image sektoru	Výcvik/rekvalifikace zaměstnaných pracovníků, Outsourcing a offshoring, Informace o nových dovednostech, Zlepšení image sektoru	Výcvik/rekvalifikace zaměstnaných pracovníků, Outsourcing a offshoring, Informace o nových dovednostech, Zlepšení image sektoru
	5. Nejdůležitější aktéři	F, S, V, I, O	F, S, V, I, O	F, S, V, I, O	F, S, V, I, O
Pomocníci a úklidové profese	1. Změna obsahu povolání	M	D	I	I+
	2. Počet dovednostních změn	0	3	5	5
	3. Vznikající dovednostní potřeby		Znalosti, sociální dovednosti	Sociální dovednosti	Znalosti, Sociální dovednosti
	4. Nejdůležitější řešení	Nabírání z jiných sektorů, Nabírání nezaměstnaných, Nabírání mladých ze škol, Výcvik/rekvalifikace zaměstnaných pracovníků, Informace o nových dovednostech	Nabírání z jiných sektorů, Nabírání nezaměstnaných, Nabírání mladých ze škol, Výcvik/rekvalifikace zaměstnaných pracovníků, Informace o nových dovednostech	Nabírání z jiných sektorů, Nabírání nezaměstnaných, Nabírání mladých ze škol, Výcvik/rekvalifikace zaměstnaných pracovníků, Informace o nových dovednostech	Nabírání z jiných sektorů, Nabírání nezaměstnaných, Nabírání mladých ze škol, Výcvik/rekvalifikace zaměstnaných pracovníků, Informace o nových dovednostech
	5. Nejdůležitější aktéři	F, S, VI, V	F, S, VI, V	F, S, VI, V	F, S, VI, V

F=firmy; S=sociální partneři; V=vzdělávací instituce a instituce odb. přípravy; VI=vláda (EU, členský stát, region, místní úroveň)



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY