

**КРИСТИНА ИВАНОВА, ВИЦЕПРЕЗИДЕНТ
„ОПЕРАЦИИ“, TELUS INTERNATIONAL EUROPE:**

СРЕЩАМЕ СЕ С БЮРОКРАТИЧНИ СТРУКТУРИ, КОИТО НЕ РАЗБИРАТ КАК МОЖЕМ ДА СИ ПОМАГАМЕ

Какви качества търсите у бъдещите служители на TELUS? Висшето образование приоритет ли е при избора на кадри?

- Основното, което търсим, е доброто владеене на чужди езици. Останалите качества, които са много важни за нас, са адаптивност, умение за работа в екип и желание за развитие. Последното е в основата на нашата култура, тъй като предпочитаме да развиваме лидерите си вътре в компанията. Когато имаме отворена позиция, първо търсим подходящи кандидати сред служителите ни и чак след това отваряме позицията и за кандидати отвън.

Адекватни ли са уменията и теорията, които се преподават в българските университети, на това какво очаквате от бъдещите ви служители?

- Уменията, които се изискват в ауто-сорсинг индустрията, са както свързани с добра техническа грамотност, така и изключително много с уменията да се управляват проекти и хора. Не очакваме от бъдещите ни служители да са изцяло подготвени от университета за това. Поради тази причина имаме много силна вътрешна програма за обучения, чрез която развиваме качествата, които им липсват. Стига те да имат достатъчно добра основа, ние им даваме възможността да преминават редица обучения, както свързани с технически умения, така и такива, които развиват лидерски качества, които да ги подготвят за следващата стъпка в кариерата им.

Как оценявате нивото на подготвяните от формалното образование специалисти?

- Формалното образование може да даде на всеки една добра основа. Посоката, в която трябва да се промени образованието в училищата според мен, е то да бъде по-съобразено с индивидуалните потребности на децата, с техните интереси. Въвеждането на по-разнообразни методи на обучение би могло само да засили лобопитството им към ученето. Вярвам, че университетите трябва да имат по-практическа насоченост и да се адаптират по-бързо към промените в икономиката и нейните изисквания.

Какво бихте посъветвали младежи, на които тепърва им предстои приключване на средното образование и искат да са максимално добре позиционирани за намиране на работа във вашия сектор?

- Със сигурност бих ги посъветвала да обърнат внимание на чуждите езици. В нашия сектор специалистите с поне два чужди езика са високо ценени и изключително конкурентни на пазара. Бих ги



Университетът е мястото, където младежите да разберат, че имат възможност за добра кариера и развитие и в България, а не само в чужбина.

посъветвала още да следят отблизо начина, по който новите технологии променят начините на работа, защото това е неизбежно свързано с тяхното бъдеще и професионална реализация. Също така хубаво е, когато търсят работа, да не гледат само заплатата, а и допълнителните придобивки, възможности за развитие и обучение, среда и култура на компанията, където кандидатстват.

Какво трябва да се промени в програмите и в начина, по който се преподава, за да се подобрят нивото на излизаните специалисти?

- Трябва да се включват повече практически дисциплини, съобразени с нуждите на бизнеса. Както нашият сектор, така и много други се сблъскват с липсата на кадри постоянно. Междувременно от университетите излизат хора с неприложими знания. Светът и индустриите се развиват и е важно програмите и в училищата, и в университетите да се адаптират малко по-бързо към новите изисквания на бизнеса. Също така университетът е мястото, където младежите да разберат, че имат възможност за добра кариера и развитие и в България, а не само в чужбина.

Случва ли се връзката между висшето образование и бизнеса в България? Какъв е опитът на TELUS в изграждането на подобни връзки? Разкажете повече за възможностите и проблемите, които имате при създаване на тези връзки.

- Връзката между висшето образова-

Welcome to
TELUS
International™



ПРОФИЛ

Кристина Иванова работи за TELUS от над 10 години, като за този период заема различни ръководни позиции, свързани с управлението на оперативните екипи и обслужването на клиенти. Най-скорошната ѝ роля в организацията е на старши директор „Операции“. Като вицепрезидент „Операции“ тя отговаря за операциите на TELUS International Еуропа в България, както и за отделите „Репортинг“, „Тренинг“ и „Качество“. Канадската компания TELUS International Еуропа е най-голямата аутсорсинг компания в България, където работят над 2500 души в офиси в Пловдив и София. Компанията работи с много млади хора, ползващи чужди езици. Осемдесет на сто от работещите са с висше образование. Освен това организира безплатни академии по чужди езици, инициативата „МогаТам. ИскамТук“ за привличане на българи, завършили в чужбина, и много други социално отговорни практики.

ние и бизнеса е абсолютно задължителна. Само така може да бъде преодолян проблемът с липсата на кадри или на това от университетите да излизат хора с недостатъчна подготовка. С някои от университетите в България имаме добра връзка, но в много от тях се срещаме с бюрократични структури, които все още нямат достатъчно добро разбиране за това как съвместната ни работа може да помогне на образователния процес и най-вече на техните студенти.

Според рейтингана университетите само 48% от хората, завършили висше образование, го прилагат на практика и се реализират по призиванието си. Защо се случва това, проблем ли е и имали как да се реши?

- Начинът, по който това може да се реши, е образованието ни да вземе предвид повече нуждите на бизнеса. Има нужда от дългосрочна стратегия, която да спомага за създаването на достатъчно квалифицирани кадри за индустриите, които имат подем в България, като нашата. Разработването на специални програми за сътрудничество между бизнеса и образователните институции също би помогнало за решаването на проблема. В момента почти всяка компания в нашия бранш има различни вътрешни академии, които целят да повишат нивото на кандидатите, за да отговорят на изискванията. Като пример мога да дам немската академия, която имаме. Тя цели да вдигне нивото на владеене на езика на кандидати, които имат нужда. Успеваемостта ѝ е повече от



В момента почти всяка компания в нашия бранш има различни вътрешни академии, които целят да повишат нивото на кандидатите, за да отговорят на изискванията.

90%, което говори, че такива програми работят добре. При нас има много примери за хора, които са започнали на една позиция и впоследствие са преминали на позиция по специалността си.

Със сигурност наемате българи, които са учили и работили в чужбина, имате тематична кампания. Сравнявайки представянето им - има ли разлика в това дали са минали през българска или чуждестранна школовка и ако да, каква е тя?

- Не бих казала, че има разлика. Чрез инициативата ни „МогаТам.ИскамТук“ върнахме много млади и образовани хора от чужбина, някои от тях завършили образованието си там. Не виждаме особена разлика между тях и хората, които назначаваме в България. Радва ни това, че вече почти година след старта на програмата все още има много кандидати, а тези, които са се върнали, са щастливи тук. Това е причината да я продължим и тази година. ●

Интервюто взе Мартин Димитров