

Kód
CZ-ISCO 4222

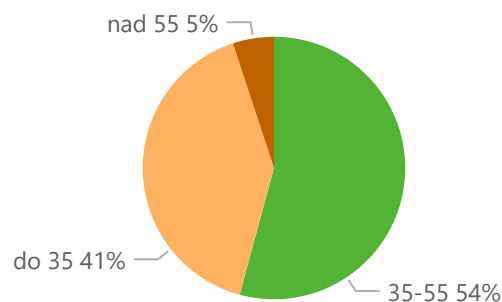
PRACOVNÍCI V ZÁKAZNICKÝCH KONTAKTNÍCH CENTRECH

Tyto osoby nemají s klienty bezprostřední kontakt. Poskytují jim informace a rady, odpovídají na jejich dotazy týkající se zboží, služeb a politik organizací a zpracovávají finanční transakce prostřednictvím telefonů a elektronických komunikačních médií, jako je email. Patří sem pouze pracovníci, kteří odpovídají na žádosti o informace a řeší jednoduché transakce. Pracovníci poskytující odborné služby, např. pracovníci cestovního ruchu, jsou zařazeni v příslušných podskupinách bez ohledu na to, zda pracují v zákaznických kontaktních centrech či nikoliv.

Vývoj počtu zaměstnaných

stupeň vzdělání	2020	2021	2022
SŠ s MZ	7 795	9 479	7 637
SŠ bez MZ	1 668	1 491	1 879
Magisterské	1 319	87	1 699
Bakalářské	527	840	796
ZŠ a bez	104	466	321
Celkem	11 412	12 362	12 332

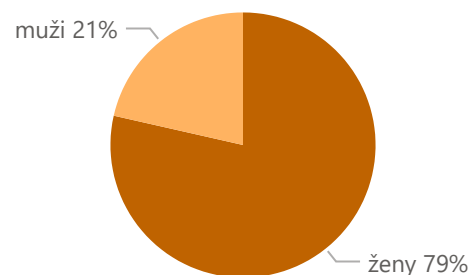
Složení podle věku



Vzdělanostní struktura

stupeň vzdělání	2020	2021	2022
SŠ s MZ	68,3%	76,7%	61,9%
SŠ bez MZ	14,6%	12,1%	15,2%
Magisterské	11,6%	0,7%	13,8%
Bakalářské	4,6%	6,8%	6,5%
ZŠ a bez	0,9%	3,8%	2,6%
Celkem	100,0%	100,0%	100,0%

Zastoupení podle pohlaví



Struktura zaměstnaných osob dle oborů vzdělání

CZ-ISCED-F 2013	2022
Základní programy a kvalifikace	12,6%
Obchod a administrativa – obory d. n.	12,3%
Hotelnictví, restaurátérství a catering	12,2%
Cestování, turismus a volný čas	6,5%
Kadeřnické a kosmetické služby	5,4%
Výroba a zpracování potravin	5,4%
Vývoj a analýzy softwaru a aplikací	4,0%
Management a správa	3,5%

Odvětvová struktura zaměstnaných osob

CZ-NACE	2022
Velkoobchod a maloobchod; opravy a údržba motorových vozidel	21,7%
Administrativní a podpůrné činnosti	20,7%
Peněžnictví a pojišťovnictví	19,4%
Informační a komunikační činnosti	13,2%
Výroba a rozvod elektřiny, plynu, tepla a klimatizovaného vzduchu	11,6%

Regionální rozložení zaměstnaných osob

kraj	2022
Hl. m. Praha	27,4%
Moravskoslezský	26,9%
Královehradecký	10,4%
Jihomoravský	9,5%
Olomoucký	7,6%
Ústecký	4,0%
Jihočeský	3,2%
Středočeský	2,5%
Plzeňský	2,3%
Pardubický	1,7%
Zlínský	1,5%
Liberecký	1,5%
Karlovarský	1,2%
Vysočina	0,3%

Zdroj: VŠPS