

**UNIVERSITATEA BABEȘ-BOLYAI CLUJ-NAPOCA
FACULTATEA DE SOCIOLOGIE ȘI ASISTENȚĂ SOCIALĂ
ȘCOALA DOCTORALĂ DE SOCIOLOGIE**



**sociologie &
asistență socială**

Universitatea Babeș-Bolyai

REZUMATUL TEZEI DE DOCTORAT

**Angajabilitatea absolvenților: O investigație calitativă privind
supracalificarea în rândul tinerilor din România**

STUDENT-DOCTORAND: GONZAGUE ISIRABAHENDA

COORDONATOR ȘTIINȚIFIC: *PROF. MARIA-CARMEN PANTEA*

**CLUJ-NAPOCA
2024**

CUPRINS

RECUNOAȘTERE	I
DEDICAȚIE	II
ABREVIERI ȘI ACRONIME	III
LISTĂ DE FIGURI, TABELE ȘI IMAGINI	IV
CUPRINS	V
ABSTRACT	VII
INTRODUCERE	1
PARTEA I: PREZENTARE GENERALĂ	3
1. FUNDAMENTAREA CERCETĂRII	3
2. ENUNȚAREA PROBLEMEI: TRANZIȚIA DE LA UNIVERSITATE LA MUNCĂ ÎN ROMÂNIA	5
3. SCOPUL CERCETĂRII	9
4. ORGANIZAREA TEZEI	10
PARTEA II: REVIZUIREA LITERATURII DE SPECIALITATE	11
1. CLARIFICĂRI CONCEPTUALE	11
1.1. Capacitatea de inserție profesională	11
1.2. Competențe	13
1.3. Subocuparea	16
1.4. Supracalificarea	18
1.5. Supraeducația	18
1.6. Locuri de muncă precare	20
2. CADRUL TEORETIC ȘI ANALIZA CERCETĂRILOR ANTERIOARE	22
2.1. Revizuirea principalelor modele de angajabilitate, competențe și nepotrivire între educație și locul de muncă	22
2.2. Teorii și măsurători ale nepotrivirii educație-ocupație	28
2.3. Prezentare generală a studiilor empirice privind angajarea absolvenților: competențe și muncă emoțională	33
3. ANGAJAREA ABSOLVENȚILOR ÎN ROMÂNIA	40
PARTEA III: METODOLOGIA CERCETĂRII	49
1. OBIECTIVE ȘI ÎNTREBĂRI DE CERCETARE	49
2. ABORDAREA ȘI DESIGNUL CERCETĂRII	50
2.1. Studiu de caz	52
2.2. Etnografie: Observații ale participanților și interviuri	54
3. ANALIZA DATELOR	62
4. VALIDITATE ȘI ÎNCREDERE	67
5. CONSIDERAȚII ETICE	69
6. CONTEXTUL LUCRĂRII DE TEREN: SECTORUL SERVICIILOR PENTRU ÎNTREPRINDERI DIN ROMÂNIA	70
7. DESCRIEREA STUDIULUI DE CAZ	74
8. CARACTERISTICILE PARTICIPANȚILOR LA STUDIU	78
PARTEA IV. CONSTATĂRI ȘI INTERPRETĂRI	79
1. DESCRIERI ALE ANGAJABILITĂȚII	79
1.1. Angajabilitatea ca un concept absolut	80
1.2. Angajabilitatea ca un concept relativ	83

1.3.Absolut și relativ: O conceptualizare dublă a capacității de inserție profesională	85
2.COMPETENȚE ȘI ATRIBUTE DE ANGAJABILITATE NECESARE PENTRU ROLURILE DE ASISTENȚĂ PENTRU CLIEȚI.....	91
2.1.Competențe transversale	92
2.2.Competențe dificile	92
3.EXPERIENȚE DE NEPOTRIVIRE ÎNTRE EDUCAȚIE ȘI LOCUL DE MUNCĂ	96
3.1. Drumul tinerilor absolvenți către postul de CSR	97
3.2. Experiențe de muncă precară	107
4.LUCRUL DE ACASĂ, ÎNTOARCEREA LA BIROU ȘI ÎNCETAREA CONTRACTULUI DE MUNCĂ	124
4.1.Munca de acasă	124
4.2.Întoarcerea la birou și încetarea contractului de muncă	128
5.TRANZIȚIA DE LA UNIVERSITATE LA LUMEA MUNCII	138
5.1.Semnificația de a fi în poziții de asistență pentru clienți	138
5.2.Valoarea percepută a învățământului superior	141
5.3.Reflecția asupra traseelor profesionale	147
PARTEA V. CONCLUZII	158
5.1.REVIZUIREA SCOPURILOR ȘI OBIECTIVELOR	158
5.2. RECONSIDERAREA ȘI SINTETIZAREA CONSTATĂRILOR	159
5.3.CONTRIBUȚII	164
5.4.LIMITĂRI ȘI CERCETĂRI VIITOARE	165
REFERINȚE BIBLIOGRAFICE	168
ANEXELE	189

Cuvinte cheie: angajabilitate, competențe, subocupare, supracalificare, outsourcing, munca precară, Romania

Listă de figuri, tabele și imagini

FIGURA 1:	Nepotrivirea educație-calificări	16
FIGURA 2:	Modelul capitalului absolvenților	25
FIGURA 3:	Reprezentarea grafică a grupurilor isco-08; nivelurile de calificare isco-88 și grupurile isced-97	26
FIGURA 4:	Caracteristici ale principalelor teorii ale supracalificării	30
FIGURA 5:	Măsurarea nepotrivirii educației	32
FIGURA 6:	Clasificarea beneficiilor educației.....	36
FIGURA 7:	Evoluția numărului de locuri de muncă vacante în românia	42
FIGURA 8:	Tineri care nu sunt nici încadrați în muncă, nici în educație și formare (NEET) %	43
FIGURA 9:	Înscrierea în învățământul terțiar RO-EU27	45
FIGURA 10:	Aspecte specifice ale abordării calitative	52
FIGURA 11:	Șase faze ale analizei tematice	64
FIGURA 12:	Generarea codurilor inițiale	65
FIGURA 13:	Definirea și denumirea temelor	67
FIGURA 14:	Compania Global-Corp România și numărul de angajați	77
FIGURA 15:	Canale de recrutare	99
FIGURA 16:	Explicația causală a leveysmului	127
FIGURA 17:	Foaia de parcurs pentru întoarcerea la birou	128
TABELUL 1	Date demografice ale participanților	78
TABELUL 2	Interpretări angajabilității	79
TABELUL 3	Competențele dorite pentru posturile de analist serviciul clientii	91
TABELUL 4	Experiențe asupra nepotrivire între educație și locul de muncă	96
TABELUL 5	Strategia de colectare a creanțelor	110
TABELUL 6	Tranziția de la învățământul superior la lumea muncii	138
IMAGINEA	Rezumatul echipei de conturi de încasat din America de Nord	108

Introducere

În ultimii ani, subiecte precum capacitatea de inserție profesională și competențele cuplate cu nepotrivirea dintre educație și locuri de muncă, economia bazată pe cunoaștere și munca precară au crescut și au atras o atenție deosebită în dezbaterile socio-economice și politice (Nghia et al., 2022, Blanchflower, 2019). Aceste considerații sunt vii, deoarece munca și subiectele legate de ocuparea forței de muncă au fost cruciale de mulți ani, având în vedere implicațiile multiple pe care munca le-a propagat în sferile sociale și economice (Tracey, 2016; Tomlinson, 2013).

Peisajul economic al României a evoluat către un model divers, orientat spre servicii. Sectorul serviciilor, o sursă semnificativă de ocupare a forței de muncă din țară, se ridică în prezent la 51% (Banca Mondială, 2023; OIM, 2023; INS, 2023; EURES, 2023). De la aderarea României la Uniunea Europeană în 2007, un număr substanțial de corporații au ales să externalizeze operațiunile din țară sau să stabilească operațiuni comerciale în România (offshoring). Acest lucru a dus la o creștere radicală a oportunităților de angajare, în special odată cu creșterea numărului de companii multinaționale (MNC) (Hummels et al., 2018; ILO, 2022; Tarlea, 2019). Sectorul serviciilor include sănătate și asistență socială, educație, administrație publică și servicii pentru întreprinderi. Sectorul serviciilor deține o importanță semnificativă în ceea ce privește ocuparea forței de muncă și, prin extensie, în economia României (Institutul Național de Statistică, 2022). Sectorul serviciilor de afaceri din România angajează peste 2% din forța de muncă activă, conform datelor furnizate de Asociația Liderilor Serviciilor de Afaceri din România în 2023.

În ciuda îmbunătățirii pieței muncii și a ratei scăzute a șomajului, lumea muncii din România contemporană a cunoscut numeroase fenomene neclare care au îngreunat mult timp funcționarea sa. Legătura dintre învățământul superior și piața muncii pare să se fi diminuat, deoarece nepotrivirea dintre educație și locuri de muncă în rândul tinerilor absolvenți rămâne o preocupare majoră (Gavriluță, 2020; Banca Mondială, 2020). În plus față de creșterea numărului de locuri de muncă precare, atât tinerii absolvenți de universități, cât și angajatorii se confruntă cu provocări în găsirea unor oportunități de angajare și a unor lucrători potriviți (Zamfir, 2021; Preoteasa, 2018). În mod similar, cerințele privind locurile de muncă s-au schimbat de-a lungul timpului din cauza inovațiilor aduse de progresele tehnologice sau de globalizare (Țârlea, 2019; Banca Mondială, 2023).

Au existat numeroase dezbateri cu privire la capacitatea de inserție profesională a absolvenților de învățământ terțiar. Discursurile sunt împărțite în principal în categorii distincte: cele care se concentrează pe rolurile pe care le-ar putea juca factorii de decizie politică, conducerea învățământului superior, angajatorii și tinerii absolvenți în abordarea problemei capacității de inserție profesională și altele care subliniază competențele necesare pentru o lume a muncii în schimbare rapidă. Dezbaterile s-au axat pe nepotrivirile și așteptările nerealiste dintre angajați și angajatori. Pe de o parte, angajatorii susțin că proaspeții absolvenți nu au competențele necesare pentru locurile de muncă disponibile (Walker et al., 2012; McKinsey, 2012; Cedefop, 2018). Cu toate acestea, tinerii absolvenți cred că se califică pentru un loc de muncă. Această teză afirmă că, în ciuda ratelor relativ scăzute ale șomajului în rândul absolvenților universitari în majoritatea țărilor UE, trebuie făcute mai multe pentru a sprijini dezvoltarea carierei acestora în timpul tranziției dificile de la universitate la lumea muncii și la ocuparea forței de muncă în România.

Teza urmărește să înțeleagă modul în care principalii actori sociali înțeleg și interpretează capacitatea de inserție profesională. Ea își propune să explice nepotrivirea dintre educație și locul de muncă, așa cum este experimentată de absolvenți, cu accent pe fenomenul de supracalificare. Ea analizează tranziția de la învățământul superior la ocuparea unui loc de muncă informată de tinerii absolvenți de universitate care lucrează în companii externalizate din România. Scopul său este de a contribui la studiul sociologic al tranziției de la universitate la muncă. Bazându-mă pe date calitative privind nepotrivirea educație-ocupație și supracalificarea, demonstrez că rata de (ne)ocupare nu mai este un indicator precis al capacității de inserție profesională a absolvenților.

Problem statement: university to work transition in Romania

Această teză calitativă examinează experiența subiectivă a supracalificării în rândul tinerilor absolvenți români care lucrează în sectorul serviciilor pentru întreprinderi din România. Ea utilizează o perspectivă construcționistă socială. Teoria și cercetarea (Tomlinson și Holmes, 2017; Tholen, 2014; Allen și van der Velden, 2007) au stabilit că masificarea instituțiilor de învățământ superior, cuplată cu răspândirea politicilor politico-economice neoliberale, a dus la transformarea vieții profesionale pentru mulți tineri. Această transformare poate fi atribuită diversilor factori, inclusiv penuria de oportunități de angajare, utilizarea tot mai frecventă a tehnologiei și a inteligenței artificiale la locul de muncă și extinderea rapidă a globalizării prin externalizare (Țârlea, 2019; Surdea-Blaga, 2018; Edgell et al., 2016).

Există legături puternice între sistemele de ocupare a forței de muncă, educație și afaceri, iar aceste sisteme sunt elemente fundamentale ale socio-economiei multor țări. În ultimii ani, progresele înregistrate în transformarea tehnologică au condus la o cerere mai mare pentru o forță de muncă educată și instruită (Broom et al., 2006; Tomlinson, 2013). Prin aderarea la agenda economiei bazate pe cunoaștere (KBE), numeroase țări au adoptat politici neolibérale care implică investiții în capitalul lor uman, cu excepția unei forțe de muncă informate și calificate. Pe termen lung, națiunile presupun un avantaj competitiv în economiile lor globale. Filozofia KBE încă, și până în prezent, a transformat natura muncii și a învățării (Lauder et al., 2012; Livingstone & Guile, 2012).

Incertitudinea este o caracteristică a vieții contemporane, în special în muncă și ocuparea forței de muncă (McKee-Ryan & Harvey, 2011; Farrugia, 2018; Heyes & Tomlinson, 2021; Cinque, 2016). Având în vedere piața muncii în rândul tinerilor, mulți tineri absolvenți de universități din Europa se confruntă cu tranziții complexe între universitate și muncă (Christie, 2018; Tomlinson, 2016; Holmes, 2013). În general, economia globală modernă se bazează puternic pe IIS ca sursă principală care pregătește studenții universitari, echipându-i cu cunoștințe, competențe și atribute considerate relevante pentru economia bazată pe cunoaștere (KBE) (Cowen 2013; Little, 2011; Tomlinson, 2013; Siivonen et al.2023). Subiectele legate de economia bazată pe cunoaștere aduc frecvent în prim-plan angajabilitatea, competențele și locurile de muncă decente (ILO 2018), precum și o creștere a precarității muncii (Kalleberg, 2016; Rothstein, 2016; Pouliakas, 2012). Studiile existente au confirmat problemele legate de nepotrivirea competențelor în rândul a numeroși angajați (Brunello și Wruuck, 2021; Cedefop, 2018; Edgell et al., 2016; Quintini, 2011; World Economic Forum, 2016).

Multe guverne au acordat recent prioritate capacității de inserție profesională a absolvenților și competențelor la locul de muncă (Lundgren-Resenterra & Kahn, 2020; Eichhorst, 2020). Acest lucru se datorează faptului că cererea este sceptică atât în ceea ce privește competențele, cât și pregătirea pentru muncă și pune adesea la îndoială capacitatea de inserție profesională a absolvenților universitari (Burke, 2016; Nghia et al., 2020). De exemplu, pentru a obstrucționa această problemă, UE a dedicat anul 2023, anul competențelor, pentru a spori competențele relevante și a aborda deficitul de competențe de pe piața muncii din UE. Țările UE promovează cu entuziasm o mentalitate de recalificare și creștere a competențelor, ajutând oamenii să dobândească competențele potrivite pentru locuri de muncă de calitate (UE, 2023). Anul european al competențelor este crucial, deoarece generațiile recente de absolvenți de universitate au înregistrat o rată ridicată de supracalificare, iar nepotrivirea educației lor cu

locurile de muncă reprezintă o provocare semnificativă în lumea muncii în schimbare rapidă (Scurry & Blenkinsopp, 2011; Soldano, 2018; Christie, 2016).

Diferite studii bazate pe centrele de apel din întreaga lume au pus sub semnul întrebării condițiile de muncă extreme din această industrie, strâns controlate prin supraveghere electronică, muncă emoțională și perspective de carieră incerte (Korczynski et al., 1999; Taylor și Bain 1999; Callaghan și Thompson, 2001; Taylor et al. 2003; Lloyd et al. 2010). Părerea convențională despre locurile de muncă din centrele de apel a fost că acestea oferă o remunerație relativ scăzută, necesită competențe minime și sunt caracterizate de un grad ridicat de autoritarism și exploatare.

Instituțiile de învățământ superior din România au produs mulți absolvenți pentru a îndeplini agenda competențelor de angajabilitate. Cu toate acestea, există o preocupare crescândă cu privire la tipul de locuri de muncă pe care absolvenții le ocupă (Preoteasa, 2018; Pantea, 2021). În plus, există un număr semnificativ de tineri absolvenți universitari subangajați în forța de muncă (Melenciuc, 2018). Declinul locurilor de muncă din industria prelucrătoare a fost însoțit de o creștere în sectorul serviciilor, ceea ce a condus la o creștere a ocupării marginale și a subocupării. Odată cu trecerea rapidă la o economie bazată pe servicii în România, o creștere a sectorului serviciilor este pozitivă pentru dezvoltarea economică (Banca Mondială, 2020).

Cu toate acestea, dovezile au indicat faptul că legătura dintre instituțiile de învățământ superior și piața muncii nu este direct corelată cu o carieră decentă pentru tinerii absolvenți de universitate (Pantea, 2023). Creșterea subocupării și a carierelor incerte nu este doar un rezultat al declinului locurilor de muncă din industria prelucrătoare și al creșterii în sectorul serviciilor, ci este, de asemenea, influențată de factori societali și economici mai largi (Chivu et al., 2020; Comisia Europeană, 2023). Prin urmare, există o nevoie solidă de a se teme de o posibilă dezindustrializare națională. Importanța colaborării între factorii de decizie politică, cadrele didactice universitare și cercetătorii din învățământul superior și ocuparea forței de muncă nu poate fi supraestimată atunci când se găsesc soluții la aceste provocări.

Piața muncii absolvenților din România se confruntă în prezent cu numeroase schimbări și provocări. Pe de o parte, există mulți absolvenți universitari comparativ cu oportunitățile de locuri de muncă pentru absolvenți (Eurostat, 2023; Isirabahenda, 2019). În timp ce diferența dintre cererea și oferta de absolvenți a dus la creșterea concurenței între locurile de muncă rare pentru absolvenți în România (Banca Mondială, 2020; Kretovics și Eckert, 2019), capacitatea pieței muncii din România de a absorbi această dimensiune a absolvenților rămâne problematică (Beaury et al., 2016; Pantea, 2019, Eurostat, 2023; CE, 2023). Pe de altă parte,

problemele legate de pregătirea pentru muncă sau de absolvenții apti de muncă (Holmes, 2013; Burke et al., 2016; Clarke, 2018) și de competențele de angajabilitate (Felstead et al., 2016) persistă și pun la încercare factorii de decizie politică, forța de muncă și principalii actori educaționali (Small et al., 2018; Cedefop, 2018).

Din punct de vedere statistic, absolvenții de studii universitare au o rată de ocupare ridicată, datele recente arătând că, în categoria ISCED 2011, absolvenții de studii universitare din România sunt mai angajați decât alte persoane la nivel non-terțiar (80,7% în 2019 și 76,4% în 2023), considerând categoria de vârstă 15-29 ani. Cu toate acestea, acest procent este mai mic decât cel din anii anteriori (82,5% în 2000 și 77,9% în 2009) (Eurostat, 2024). În ciuda faptului că avem cea mai educată generație din istoria României, deficitul de forță de muncă din România a împins numeroși tineri absolvenți români să desfășoare activități care anterior necesitau calificări și niveluri de competență mai scăzute. Adesea, aceștia își găsesc un loc de muncă în afara ocupațiilor pentru absolvenți recunoscute în mod obișnuit și ocupă o gamă mult mai variată de locuri de muncă, cum ar fi agenți de asistență pentru clienți în call center-uri (Florea și Oprean, 2010; Yen, 2012; Vedder, Denhart și Robe, 2013; Dragotă și Mitrică, 2004; Cedefop 2017; CE, 2017; Melenciuc, 2018; Negrescu, 2018; Word Bank, 2018, 2020).

Subocuparea în rândul absolvenților universitari a crescut în ultimele trei decenii (Kler et al., 2018; ILO, 2013; Pisica, 2015). Pentru unii absolvenți, problema subocupării persistă luni, dacă nu ani, după absolvire (Schmitt și Boushey, 2012, Boltanski și Chiapello, 2017; Siivonen et al., 2023). În timp ce munca și ocuparea forței de muncă în rândul absolvenților de universitate sunt larg recunoscute în literatura de specialitate, există puține studii empirice privind lumea muncii lucrătorilor subocupați din România.

Atunci când angajații cu un nivel ridicat de educație și calificare ocupă locuri de muncă ocupate de obicei de lucrători mai puțin educați și ocupă locuri de muncă în condiții de angajare mai mici decât cele considerate în mod tradițional tipice, valoarea acreditărilor formale scade (Tomlinson, 2016; Wu și Hawkins, 2019; Caplan, 2018). Ne putem întreba despre importanța și beneficiile pe care angajații sau angajatorii le atribuie învățământului superior, deoarece studiile care se concentrează pe inadaptarea educație-loc de muncă și subutilizarea cunoștințelor și abilităților absolvenților de învățământ terțiar pe piața muncii din România sunt limitate. Mai mult decât atât, potrivirea și gestionarea competențelor angajaților cu locurile de muncă potrivite acestora este încă o problemă importantă de luat în considerare (Cedefop, 2018; CE, 2019).

Mulți autori recunosc, în general, că tinerii absolvenți de universitate încă se confruntă și experimentează o tranziție complexă și incertă de la universitate la locul de muncă

(Angelescu et al., 2007; Bruke et al., 2017; Christie & Burke, 2020; UNESCO, 2014). Obținerea unui loc de muncă decent după absolvire este mai complicată pentru tineri decât pentru adulți (ILO, 2020; Caroleo și Pastore, 2009; Pantea, 2019). Există condiții de muncă precare care caracterizează lumea muncii globale actuale, (Standing, 2011; Arnold și Bongiovi, 2013; Kalleberg, 2011; Vedder et al., 2013; Dragotă & Mitrică, 2004; Broadley et al., 2023). România nu face excepție. Diverși autori s-au făcut ecoul perspectivelor de carieră incerte pentru tinerii lucrători în această ocupare postfordistă (Farrugia et al. 2018).

Justificarea cercetării

Această teză explorează angajabilitatea absolvenților și fenomenele de supracalificare în rândul tinerilor din România. Această cercetare se concentrează pe absolvenții care lucrează în call center-uri, absolvenții universităților românești se numără printre angajații care lucrează în BPO și SSC, iar această industrie are în prezent un rezervor de talente de mii de absolvenți. Două aspecte esențiale explică relevanța acestui studiu: În primul rând, România menține o rată generală a șomajului relativ scăzută în rândul țărilor europene; cu toate acestea, mulți tineri continuă să se confrunte cu șomaj și subocupare (EURES, 2023; Delaney et al., 2020). La fel de important, nepotrivirea dintre educație și locuri de muncă rămâne o problemă publică și socioeconomică (McGuinness & Whelan, 2018; Scurry et al., 2020; Tomlinson et al., 2022). Din cunoștințele noastre, experiențele trăite de tinerii absolvenți subangajați care lucrează în centre de asistență pentru clienți sau call center din România nu au fost încă explorate. Există un curent vizibil, iar viitorul locurilor de muncă externalizate este subexplorat, în timp ce în unele țări, locurile de muncă externalizate se închid și se relochează în noua zonă cea mai ieftină. Din nou, odată cu schimbarea rapidă a pieței muncii, marcată de utilizarea inteligenței artificiale și a automatizării, se cunosc puține lucruri despre calitatea locurilor de muncă externalizate și despre experiențele trăite de absolvenții români subangajați/supracalificați care lucrează în companii BPO/SSC.

În al doilea rând, capacitatea de inserție profesională, competențele și legătura dintre învățământul superior și piața muncii sunt fenomene actuale și relevante în UE. În plus, multe locuri de muncă precare, deghizate în locuri de muncă decente, domină sectorul serviciilor din UE, iar România nu face excepție (Wiernik & Kostal, 2019). În ciuda importanței lor, aceste subiecte nu au fost abordate în mod corespunzător în literatura de specialitate, în special în România. Unele studii au analizat în principal piața forței de muncă a absolvenților cu o lentilă economică în UE, ghidată de percepția cererii și cu o paradigmă pozitivistă. Cercetarea vieții

post-universitare și a experiențelor trăite pe piața muncii doar printr-o lentilă pozitivistă poate fi înșelătoare. Studiul de față a abordat aceste fenomene cu ajutorul constructivismului social; cu alte cuvinte, obiectivul constructivist încearcă să identifice experiențele trăite sau convingerile actorilor sociali.

Organizarea tezei

Această teză este alcătuită din cinci părți. Prima parte constă într-o introducere și o prezentare generală a tezei. Partea a doua este o revizuire a literaturii de specialitate. Capitolele din această parte pregătesc terenul pentru această cercetare calitativă, introduc diverse concepte, oferă un cadru teoretic și trec în revistă cercetările anterioare. De asemenea, situează această teză în cadrul angajării absolvenților într-un context românesc. Partea a treia prezintă metodologia cercetării, cu capitole care discută obiectivele și întrebările cercetării, abordarea și designul cercetării, metodele de colectare a datelor și strategiile de analiză a datelor. Informată de întrebările și obiectivele cercetării, aceasta oferă, de asemenea, validitate, încredere și considerații etice și descrie pe scurt contextul și descrierea studiului de caz. Partea a patra sintetizează constatările și interpretările. Aceasta este urmată de partea a cincea care se concentrează pe formularea concluziilor și prezentarea considerațiilor, cu accent pe discutarea semnificației și implicațiilor constatărilor pe baza obiectivelor cercetării, subliniind implicațiile lor practice. Aceasta evidențiază contribuțiile principale ale studiului, recunoaște limitările cercetării și sugerează recomandări pentru cercetarea viitoare. Această teză conține, de asemenea, referințe care cuprind toate sursele consultate, cum ar fi cărți, articole din reviste științifice, pagini web și lucrări ale conferințelor. Segmentul final al tezei include anexe care oferă o descriere detaliată a conferințelor naționale și internaționale la care s-a participat și la care s-a contribuit, împreună cu ghidurile de interviu, maparea întrebărilor de cercetare, strategia de analiză și temele principale.

Metodologie de cercetare

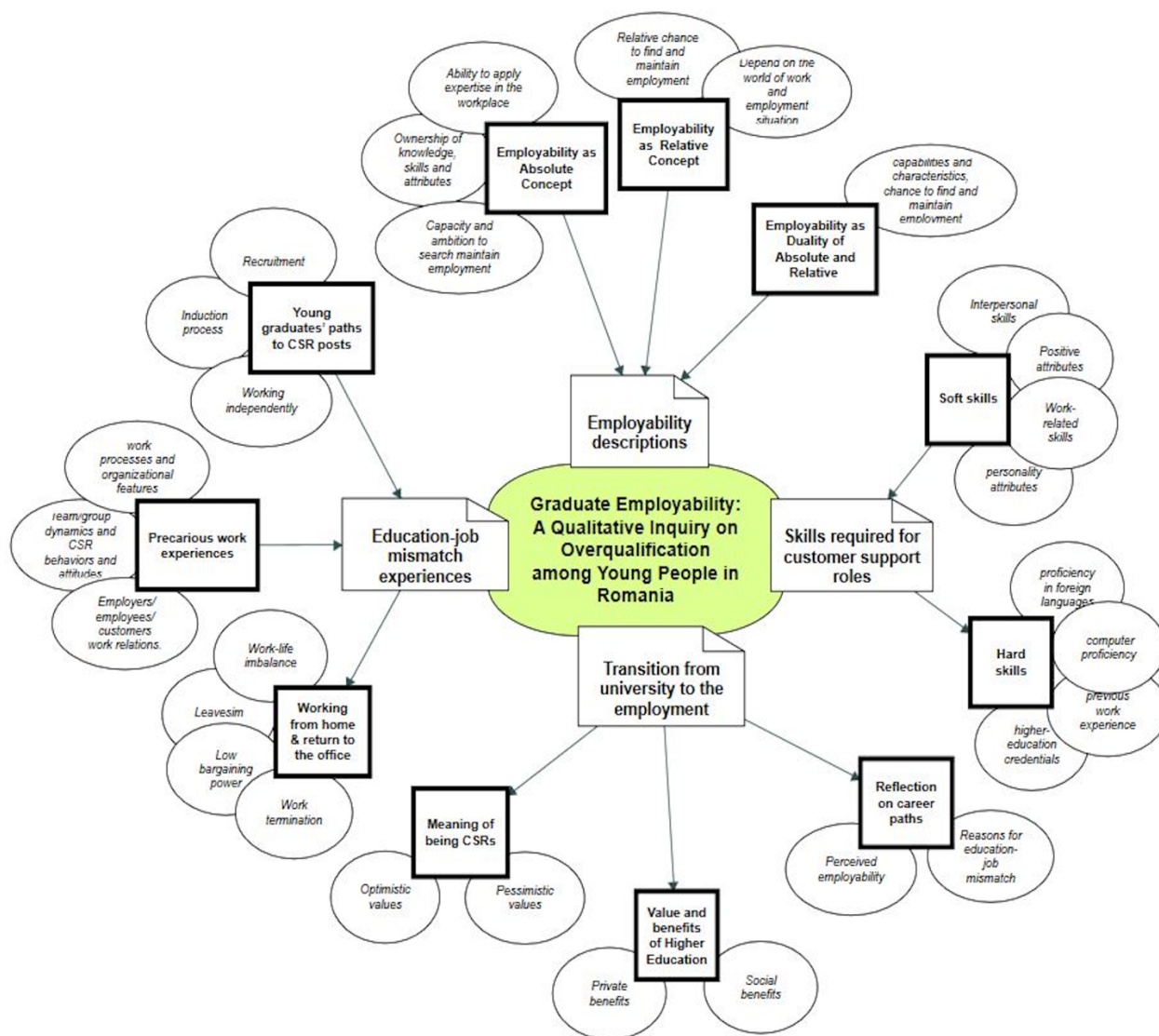
Acest studiu utilizează o paradigmă constructivistă (Creswell, 2014; Mertens, 2015) și o abordare de cercetare calitativă (Creswell și Creswell, 2018) pentru a explora subiectele insuficient studiate ale angajabilității absolvenților și ale supracalificării. Poziția ontologică a cercetătorului se aliniază relativismului (Tashakkori et al., 2021; Denzin & Lincoln, 2005), în timp ce poziția lor epistemologică este subiectivismul (Creswell și Poth, 2017). Poziționalitatea este stabilită prin luarea în considerare a subiectului cercetării, a participanților și a contextului

și este modelată de diverse caracteristici, cum ar fi genul, rasa, experiențele personale și valorile (Holmes, 2020). Cercetătorul a utilizat o metodologie inductivă pentru a obține o înțelegere mai profundă a acestor fenomene fără a testa ipoteze preexistente. Studiul a vizat un anumit grup de aproximativ 50 de participanți, inclusiv angajați, angajatori și consilieri pentru învățământul superior, iar datele au fost colectate până la atingerea saturației. Această cercetare este poziționată în cadrul paradigmei construcționiste, subliniind importanța interacțiunii umane în formarea realității sociale (Creswell, 2014; Mertens, 2015). A fost adoptat un design etnografic de studiu de caz care utilizează observația participativă și interviurile semi-structurate pentru a surprinde semnificațiile activităților zilnice de lucru trăite de analist servicii client din sectorul serviciilor din România. Observațiile participanților și interviurile semi-structurate au fost completate cu informații din diverse surse, cum ar fi documente scrise, evenimente corporative și observații la fața locului. Observarea participanților, o metodă extrem de eficientă pentru înțelegerea unor medii sociale complexe, variază de la observație la participare. Cercetătorul s-a angajat în observarea participanților în calitate de observator sub acoperire, lucrând la un SSC pentru a obține o experiență de primă mână a problemei subocupării în rândul tinerilor absolvenți recenți. Datele au fost înregistrate prin note de teren, înregistrări audio și înregistrări fotografice.

Rezumatul constatărilor, interpretărilor și concluziilor

În ultimii ani, impactul companiilor multinaționale externalizate în România asupra ocupării forței de muncă este vizibil, deoarece acestea angajează numeroși tineri absolvenți de universitate în locuri de muncă ocupate în mod tradițional de angajați cu studii medii și mai puțin educați, în pozițiile lor entry- și middle-level. Carierele incerte au devenit norma pentru mulți tineri absolvenți, iar unele studii pun la îndoială valoarea învățământului superior în lumea instabilă a muncii și a ocupării forței de muncă. În ciuda dovezilor care arată obstacole complexe și numeroase în viața postuniversitară pentru tinerii absolvenți de universitate, este nevoie de mai multe cunoștințe despre capacitatea de inserție profesională a absolvenților și despre modul în care tinerii absolvenți de universitate din România experimentează nepotrivirea dintre educație și locul de muncă.

Acest studiu a utilizat analiza tematică reflexivă pentru a interpreta și extrage semnificații din datele studiului de caz etnografic pe doi ani colectate prin observarea participanților și interviuri nestructurate și semi-structurate. Mai jos este prezentată o temă combinată, categoriile și codurile rezultate din analiza datelor:



Acest studiu explorează și examinează conceptul de angajabilitate din perspectiva diferiților actori sociali, dezvăluind trei teme principale: aspectul absolut, aspectul relativ și o combinație a ambelor. Capacitatea de inserție profesională este legată de capacitatea unei persoane de a obține și menține un loc de muncă, competențele specifice, calitățile personale și resursele jucând un rol crucial. Participanții au subliniat importanța dimensiunilor absolute (competențe și calități personale) și relative (concurența între absolvenți și neabsolvenți) ale capacității de inserție profesională.

Acest studiu investighează, de asemenea, competențele necesare pentru posturile de reprezentant de asistență pentru clienți (CSR), punând accentul pe competențele transversale în detrimentul celor transversale. Două teme au fost principalele rezultate ale celui de-al doilea obiectiv al acestei anchete: competențele soft și hard. Participanții au indicat diverse abilități

transversale, cum ar fi abilitățile interpersonale, o atitudine pozitivă, trăsături de personalitate sau abilități legate de muncă, ca fiind abilități necesare pentru îndeplinirea sarcinilor CSR. De asemenea, comentariile lor au fost marcate de aptitudinile dure. Competențele dure includ cunoașterea limbilor străine, competențele informatice, experiența profesională anterioară și diplomele de studii superioare. Acest studiu susține că abilitățile soft sunt preferate abilităților hard.

În plus, acest studiu explorează experiențele de muncă precare ale reprezentanților serviciului clienți (CSR), concentrându-se pe procesele lor de lucru, caracteristicile organizaționale, dinamica echipei, comportamentele și atitudinile. CSR se confruntă cu provocări, cum ar fi aderarea la strategiile de colectare, utilizarea extensivă a tehnologiei, lipsa autonomiei și a creativității, deskilling și incertitudinea în organizarea și executarea muncii. Acest studiu evidențiază probleme precum formarea inadecvată, sarcinile ambigue și discrepanțele dintre descrierile de post anunțate și responsabilitățile reale. Acești factori contribuie la scăderea angajamentului în muncă, la sarcini de lucru mari și la oportunități limitate de dezvoltare profesională și personală, ceea ce poate duce la perspective de carieră incerte. Colaborarea între CSRs duce adesea la neînțelegeri din cauza unei repartizări a sarcinilor neelaborate corespunzător. Munca emoțională este un aspect semnificativ al activității RSI, deoarece aceștia își reprimă emoțiile autentice pentru a răspunde așteptărilor angajatorului, căutând adesea sprijin de la colegi și rareori de la supervizori. CSRs se confruntă, de asemenea, cu dificultăți în relația cu clienții, inclusiv probleme de comunicare, neîncredere și abuzuri verbale. Nivelurile ridicate de presiune la locul de muncă, cum ar fi monitorizarea constantă a performanțelor, munca emoțională și obiectivele de lucru de neatins, duc la conflicte între CSR și supervizori, ceea ce duce la un fenomen cunoscut sub numele de „destul de renunțare”. CSR-urile supracalificate prezintă comportamente și atitudini opuse, inclusiv evitarea muncii, retragerea și sabotarea procedurilor de lucru. Acest studiu evidențiază impactul volumului mare de muncă, al obiectivelor de lucru de neatins, al muncii emoționale, al gestionării defectuoase a talentelor, al așteptărilor de muncă neîmplinite și al dezechilibrului dintre viața profesională și cea privată asupra carierei nesigure și a fluctuației ridicate a CSR.

Acest studiu explorează, de asemenea, experiențele reprezentanților serviciului clienți (CSR) care se adaptează la munca de acasă (WFH) în timpul pandemiei COVID-19, întoarcerea lor la birou și încetarea contractelor lor de muncă. CSR se confruntă cu provocări precum frica, condițiile de muncă nesigure, dezechilibrul dintre viața profesională și cea privată și stresul emoțional în timpul WFH. Ei s-au confruntat cu concedierea, suprasolicitarea și lipsa de autonomie. La întoarcerea la birou, CSR s-au confruntat cu o putere de negociere scăzută și cu

acorduri de lucru inflexibile, ceea ce indică o carieră precară. Încetarea contractelor de muncă a provocat sentimente negative și mentalități pozitive în rândul CSR. Unii și-au exprimat dezamăgirea și nedreptatea, în timp ce alții au văzut oportunități pentru angajări viitoare. Acest studiu evidențiază complexitatea CSR-urilor cu locuri de muncă externalizate și așteptările acestora privind gestionarea talentelor și carierele decente.

Acest studiu examinează nepotrivirea dintre educație și locul de muncă și percepțiile privind angajabilitatea în rândul reprezentanților serviciilor pentru clienți (CSR) din România. CSR atribuie această neconcordanță unei disparități între ofertele universitare și cerințele pieței muncii, rarității oportunităților de angajare, ofertei excesive de absolvenți, lipsei de cooperare între actorii cheie din domeniul muncii și favoritismului în asigurarea locurilor de muncă. În ciuda provocărilor legate de tranziția de la universitate la forța de muncă, CSR au o părere pozitivă despre competențele lor, pregătirea lor pentru muncă și adaptabilitatea lor. Acest studiu relevă faptul că mobilitatea ascendentă este rară, unii CSR trecând pe orizontală la litigii sau la funcții de gestionare a aplicațiilor de numerar. RSI consideră că abilitățile lor și factorii externi le influențează capacitatea de angajare și că posedă competențe transversale valoroase. Cu toate acestea, ei se confruntă cu probleme precum lipsa de orientare în carieră, subestimarea abilităților lor de către angajatori și preocupările legate de devalorizarea diplomelor universitare.

Acest studiu calitativ examinează experiențele și percepțiile reprezentanților serviciilor pentru clienți (CSR) din România cu privire la rolurile lor, tranziția de la învățământul superior la muncă și beneficiile percepute ale deținerii unei diplome universitare. CSR au exprimat sentimente mixte cu privire la pozițiile lor, recunoscând beneficiile sociale, psihologice și culturale ale confruntării cu cariere incerte și cu factorii de stres legați de angajare. Utilitatea și avantajele percepute ale absolvirii învățământului superior au fost clasificate în beneficii private și sociale. CSR au considerat că învățământul superior le-a îmbunătățit dezvoltarea personală, responsabilitatea și abilitățile organizaționale și le-a oferit oportunități de mobilitate și de părăsire a zonelor rurale. Cu toate acestea, unii CSR și-au exprimat nemulțumirea și confuzia cu privire la rolul constructiv al învățământului superior, iar angajatorii și-au exprimat îngrijorarea cu privire la capacitățile absolvenților recenți în comparație cu cei anteriori.

Aceste constatări contribuie la înțelegerea capacității de inserție profesională a absolvenților și a fenomenului de nepotrivire între educație și locul de muncă. Ele discută, de asemenea, modul în care principalii actori sociali au opinii contrastante cu privire la interpretarea capacității lor de inserție profesională și modul în care competențele transversale sunt preferate celor transversale. Acest studiu arată modul în care condițiile de muncă ale RSI

presupun munca de birou, deoarece aceștia au o autonomie limitată în planificarea muncii și executarea sarcinilor. Acest studiu evidențiază, de asemenea, volumul mare de muncă, obiectivele de lucru de neatins, munca emoțională, gestionarea defectuoasă a talentelor, așteptările de muncă neîmplinite și dezechilibrul dintre viața profesională și cea privată, precum și modul în care aceste mecanisme cauzale conduc la cariere incerte și la rate ridicate de fluctuație a personalului CSR. Acest studiu evidențiază, de asemenea, valorile private și sociale atribuite învățământului superior și beneficiile contrastante percepute ale CSR.

Acest studiu aduce trei contribuții semnificative la literatura de specialitate privind angajabilitatea absolvenților și supracalificarea în România. În primul rând, el pune în lumină competențele necesare în locurile de muncă externalizate contemporane și importanța competențelor transversale. În al doilea rând, se concentrează pe companiile de externalizare din România care angajează tineri absolvenți de universitate supracalificați pentru poziții de bază, în special reprezentanți ai serviciului clienți. Acest studiu contribuie la sociologia muncii și a angajării prin examinarea tinerilor absolvenți într-o țară care nu a fost explorată în mod obișnuit. În cele din urmă, abordarea etnografică și investigarea supracalificării, a capacității de inserție profesională, a competențelor și a locurilor de muncă precare au sporit originalitatea studiului. Concluziile acestui studiu pot atrage interesul principalilor actori sociali din România cu privire la aceste concepte.

Acest studiu calitativ s-a confruntat cu provocări legate de metodele de colectare a datelor. Sub pretextul GDPR, participanții cu funcții de conducere au evitat să discute anumite fenomene legate de nepotrivirea dintre educație și locul de muncă. În plus, este esențial să menționăm că un studiu etnografic nu este doar consumator de timp, ci necesită și resurse psihosociale și financiare semnificative. Acest lucru evidențiază constrângerile financiare ale studiului din cauza accesului limitat la resurse. Generalizabilitatea acestor constatări este limitată la un context specific. Cercetările viitoare ar trebui să exploreze aplicabilitatea acestora la alte contexte industriale, deoarece fiecare BPO/SSC este unic, iar constatările unui studiu etnografic ar putea să nu se aplice altor contexte. Concentrarea acestui studiu asupra tinerilor absolvenți de universitate dintr-un anumit sector poate să nu reprezinte cu exactitate peisajul general al angajabilității din România. Cercetările viitoare ar trebui să examineze obstacolele care împiedică dezvoltarea strategiilor de corelare între educație și muncă care permit tinerilor absolvenți să își utilizeze cunoștințele și competențele și să ia în considerare strategii de îmbunătățire a capacității de inserție profesională a absolvenților și de prevenire a exodului de creiere.

References

- A.T. Kearney (2021). The 2021 Kearney Global Services Location Index. Toward a global network of digital hubs. London
- Abel, J. R., and Richard, D. (2016). Underemployment in the Early Careers of College Graduates Following the Great Recession NBER Working Paper No. 22654
- Alderfer, C. P. (1969). An empirical test of a new theory of human needs. *Organizational behavior and human performance*, 4(2), 142-175.
- Alderfer, C. P. (1989). Theories reflecting my personal experience and life development. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 25(4), 351-365.
- Alfadda, N. (2019). The structure of business complaint calls in Saudi Arabic: A socio-pragmatic analysis. Unpublished doctoral thesis, The University of Auckland, NZ.
- Algan, Y., Brunello, G., Goreichy, E., Hristova, A. (2021). Boosting Social and Economic Resilience in Europe by Investing in Education. European Expert Network on Economics of Education (EENEE) Analytical report No.42, Luxembourg
- Antunes, R. (2018). The New Service Proletariat. *Monthly Review*, 69(11), 23.
- Archer, D., and Jagodziński, P. (2015). Call Centre Interaction: A Case of Sanctioned Face Attack? *Journal of Pragmatics* 76: 46–66.
- Arnold, D. and J. Bongiovi (2013). Precarious, in formalising and flexible work: transforming concepts and understanding. *American behavioural scientist*, 57(3): 289-308
- Artess, J., Hooley, T., & Mellors-Bourne, R. (2017). *Employability: A review of the Literature 2012–2016*. York: Higher Education Academy.
- Ásgeirsdóttir, B. (2015). OECD work on knowledge and the knowledge economy. Retrieved from http://www.flacso.edu.mx/openseminar/downloads/ocde_knowledge_speech.pdf
- Association of Business Service Leaders (2018). *Business Services Sector in Romania 2018*. (ABSL). Romania.
- Association of Business Service Leaders (2020). The number of employees in the business services industry in Cluj will increase by 10% in 2020. Press Release. Cluj-Napoca, 05 March, 2020. Retrieved <https://www.absl.ro/the-number-of-employees-in-the-business-services-industry-in-cluj-will-increase-by-10-in-2020/>
- Atkins, L. (2013). From Marginal Learning to Marginal Employment? The Real Impact of ‘Learning’ Employability Skills. *Power and Education*, 5(1), 28–37.
- Atzeni, M. (2023). Deskilling. In *Encyclopedia of Human Resource Management*. Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing.
- Autor, D H. (2015). Why Are There Still So Many Jobs? The History and Future of Workplace Automation. *Journal of Economic Perspectives* 29(3): 3–30.
- Bain, P., & Taylor, P. (2000). Entrapped by the “electronic panopticon”? Worker resistance in the call centre. *New Technology, Work and Employment*, 15(1), 2–18.
- Ban, C. (2016). *Ruling Ideas: How Global Neoliberalism Goes Local*. New York: Oxford University Press.
- Bandaranaike, S. (2018). From Research Skill Development to Work Skill Development. *Journal of University Teaching & Learning Practice*, 15(4).
- Barnett, R. (2011). The marketised university: Defending the indefensible. In M. Molesworth, R. Scullion, & E. Nixon (Eds.), *The marketisation of higher education and the student as a consumer* (pp. 39–51). New York: Routledge.
- Barrero, J. M., Bloom, N., & Davis, S. J. (2021). Why Working from Home Will Stick. National Bureau Of Economic Research (NBER) Working Paper No. 28731; accessible at <https://www.nber.org/papers/w28731>
- Beaudry P, Green DA, Sand BM (2016). The great reversal in demand for skill and cognitive tasks. *J Labor Econ* 34(1, pt 2): S199–S247

- Beck, U., & Beck-Gernsheim, E. (2002). *Individualisation. Institutionalised Individualism and Its Social and Political Consequences*. London: Sage.
- Becker, G. (1964). *Human capital: A theoretical and empirical analysis with special reference to education*. New York, NY: Columbia University Press.
- Bennett, D. (2018). *Embedding EmployABILITY Thinking Across Australian Higher Education*. Canberra: Australian Government Department of Education and Training.
- Berger, R. (2015). Now I see it, now I don't: Researcher's position and reflexivity in qualitative research. *Qualitative Research*, 15(2), 219–234.
- Bergeron, B. (2002). *Essentials of shared services*. Wiley, Hoboken. NJ
- Berlingieri, G. (2014). *Outsourcing and the Rise in Services*, LSE Centre for Economic Performance Discussion Paper 1199.
- Bernela, B. & Bonnal, L. (2022). Mobilités géographiques et relation formation-emploi : une analyse longitudinale de l'enseignement supérieur français. *Revue économique*, 73, 695-733.
- Bhati, H. (2022). The Importance of Soft Skills in the Workplace, *SSRG International Journal of Humanities and Social Science*, 9(2), pp. 21–33.
- Blanchflower, D. G. (2019). *Not Working: Where Have All the Good Jobs Gone?* NED-New edition. Princeton University
- Boltanski, L., & Chiapello, E. (2018). *The new spirit of capitalism*. New updated edition translated by G. Elliott; English-language edition. Verso.
- Botezat, A., Incaltarau, C., Diac, S. A., & Grosu, A. C. (2024). Having your career path decided too early: the effects of high school track on education-occupation mismatch. *International Journal of Manpower*.
- Bourdieu, P. (1998). La précarité est aujourd'hui partout." Pp. 95–101 in *Contre-feux*. Paris, France: Liber-Raison d'agir.
- Bourke, B. (2014). Positionality: Reflecting on the Research Process. *The Qualitative Report*, vol. 19, no. 33:1-9.
- Bousquet, Marc. (2002). The waste product of graduate education: Toward a dictatorship of the flexible." *Social Text* 20.1 (2002): 81–104.
- Brannan, M.J. (2005). Once More With Feeling: Ethnographic Reflections on the Mediation of Tension in a Small Team of Call Centre Workers. *Gender, Work and Organization*, 12, 420-439.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, 3(2), 77-101.
- Braun, V., & Clarke, V. (2013). *Successful qualitative research: A practical guide for beginners*. Sage.
- Braverman, H. (1974), *Labour and Monopoly Capital: The Degradation of Work in the Twentieth Century*, Monthly Review Press, New York.
- Bridgstock, R. (2009). The graduate attributes we've overlooked: enhancing graduate employability through career management skills. *Higher Education Research & Development*, 28(1):31–44.
- Brighouse, H., and Mcpherson, M. (2015). *The aims of higher education: Problems of morality and justice*. Chicago, IL: University of Chicago Press.
- Broadley, T., Cai, Y., Firth, M., Hunt, E., & Neugebauer, J. (2023). *The SAGE Handbook of Graduate Employability*. (Vols. 1-0). SAGE Publications Ltd.
- Brown, P. & Lauder, H. (2006). Globalisation, Knowledge and the Myth of the Magnet Economy, *Globalisation, Societies and Education*, 4(1), 25-57.
- Brown, P., Ashton D. and Lauder, H. (2010). Skills are not enough: The Globalisation of Knowledge and the Future UK Economy, *Praxis Issue No 4*, United Kingdom Commission for Employment and Skills (UKCES).

- Brown, P., Hesketh, A., & Williams, S. (2003). Employability in a knowledge-driven economy. *Journal of Education and Work*, 16(2), 107-126.
- Brown, P., Lauder, H., and Ashton, D.N. (2011). *The Global Auction: The Broken Promises of Education, Jobs and Incomes*, Oxford: Oxford University Press.
- Bryman, A. (2016). *Social Research Methods*. Oxford University Press.
- Büchel, F. and Battu, H. (2003), “The theory of differential overqualification: Does it work?”, *Scottish Journal of Political Economy*, Vol. 50 No. 1, pp. 1-16.
- Burke, C. (2016). Culture, capital, and graduate futures: Degree of class.
- Burke, C., Scurry, T., Blenkinsopp, J., & Graley, K. (2017). Critical perspectives on graduate employability. In M. Tomlinson and L. Holmes (Eds.), *Graduate employability in context*, (pp. 87-107). London: Palgrave Macmillan
- Burke, M. A., A. Sasser Modestino, S. Sadighi, R. B. Sederberg, and B. Taska (2020). *No Longer Qualified? Changes in the Supply and Demand for Skills within Occupations*. Working Paper Federal Reserve Bank of Boston.
- Byrne, D. (2022). A worked example of Braun and Clarke’s approach to reflexive thematic analysis. *Qual Quant* 56, 1391–1412
- Cai, L., Mavromaras, K. and Sloane, P. (2018). Low Paid Employment in Britain: Estimating State Dependence and Stepping Stone Effects. *Oxford Bulletin of Economics and Statistics*, 80, 283–326
- Cai, Y., & Tomlinson, M. (2023). A renewed analytical framework for understanding employers’ perceptions of graduate employability: Integration of capital and institutionalist perspectives. In T. Broadley, Y. Cai, M. Firth, E. Hunt, & J. Neugebauer (Eds.), *SAGE Handbook of Graduate Employability* (pp. 479-495). Sage.
- Caplan, B. (2018). *The case against education: Why the education system is a waste of time and money*. Princeton University Press: Princeton University Press
- Cappelli P.H. (2015). Skill Gaps, Skill Shortages, and Skill Mismatches: Evidence and Arguments for the United States, *ILR Review*, 68(2): 251–290
- Capsada-Munsech, Q. (2017). Overeducation: Concept, theories, and empirical evidence. *Sociology Compass*, 11(10), 1–17.
- Caulton, J. R. (2012). The development and use of the theory of ERG: A literature review. *Emerging Leadership Journeys*, 5(1), 2-8.
- Cedefop (2010). *The skill matching challenge: analysing skill mismatch and policy implications*. Luxembourg: Publications Office of the European Union, accessible at http://www.cedefop.europa.eu/EN/Files/3056_en.pdf
- Cedefop (2014). *Terminology of European education and training policy*. Second edition: A selection of 130 key terms. Luxembourg: Publications office.
- Cedefop (2015). *Skill Shortages and Gaps in European Enterprises*, Cedefop Reference Series 102, Luxembourg: Publications Office of the European Union, http://www.cedefop.europa.eu/files/3071_en.pdf
- Cedefop (2015). *Skills, Qualifications and Jobs in the E.U.: The Making of a Perfect Match?: Evidence from Cedefop’s European Skills and Jobs Survey*, Cedefop Reference Series 3072
- Cedefop (2015). *Tackling unemployment while addressing skill mismatch: Lessons from policy and practice in European Union countries*, Research paper N. 46, Luxembourg: Publications Office of the European Union, http://www.cedefop.europa.eu/files/5546_en.pdf
- Cedefop (2016). *EU workforce: overeducated, overqualified yet underskilled?*, #ESJsurvey Insights, No 7, Thessaloniki: Greece.
- Cedefop (2017). *Romania. Skills Panorama: inspiring choices on skills and jobs in Europe* accessible <http://skillspanorama.cedefop.europa.eu/en/countries/romania>

- Cedefop (2018). Insights into skill shortages and skill mismatch: Learning from Cedefop's European skills and jobs survey. Luxembourg: Publications Office. Cedefop reference series; No 106.
- Cedefop ESJ Insight (2015). Mitigating over-qualification in the EU - <http://www.cedefop.europa.eu/en/news-and-press/news/esjsurvey-insights-mitigating-overqualification-eu>
- Ceptureanu, S., and Ceptureanu, E. (2010). Knowledge creation/conversion process, *International Comparative Management Review*, Vol 11. No. 1, 2010, pp. 150-157
- Charette, R. N. (2013). The STEM crisis is a myth. *IEEE Spectrum* (Aug. 30, 2013) (online at spectrum.ieee.org/at-work/education/the-stem-crisis-is-a-myth)
- Chavan, S. V. (2018). The Importance of Soft Skills. *International Journal of Science and Research (IJSR)* 9(5).
- Chen, K. Y., Chang, C. W., & Wang, C. H. (2019). Frontline employees' passion and emotional exhaustion: The mediating role of emotional labor strategies. *International Journal of Hospitality Management*, 76, 163–172.
- Cheng, M., Adekola, O., Albia, J. and Cai, S. (2022). Employability in higher education: a review of key stakeholders' perspectives. *Higher Education Evaluation and Development*, Vol. 16 No. 1, 16-31.
- Cheung Y. L. F., Lun M. C. V., Wang H. J. (2022). Smartphone use after work mediates the link between organizational norm of connectivity and emotional exhaustion: Will workaholism make a difference? *Stress and Health*, 38(1), 130–139
- Chivu, L., Georgescu, G., Bratiloveanu, A., Bancescu, I. (2020). Under pressure: Romania's labour market review. Landmarks of labour shortages, Working Papers, No. 200325, Romanian Academy, National Institute for Economic Research, Bucharest
- Christie, F. (2016). *Uncertain Transition: Exploring the Experience of Recent Graduates*. Salford. Manchester: HECSU.
- Christie, F. (2018). *Constructing early graduate careers: Navigating uncertainty in transition*. (PhD). Lancaster University.
- Christie, F., & Burke, C. (2020). Graduate careers in context: Research, policy, and practice.
- Cinque, M. (2016). Lost in translation. *Soft Skills Development in European Countries. Tuning Journal for Higher Education* 3 (2), 389-427.
- Clark, B., Joubert, C., Maurel, A. (2017). The Career Prospects of Overeducated Americans. *IZA Journal of Labor Economics*, 6
- Clarke, M. (2018). Rethinking graduate employability: the role of capital, individual attributes and context. *Studies in Higher Education*, 43 (11): 1923-1937.
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2007). *Research methods in education*. London: Routledge.
- Collini, S. (2012). *What are universities for?* New York: Penguin Books.
- Cook, E. J. (2022) A narrative review of graduate employability models: their paradigms, and relationships to teaching and curricula. *Journal of Teaching and Learning for Graduate Employability*, 13(1), 37–64.
- Costa, H. A., & Costa, E. S. (2018). Precariousness and call centre work: Operators' perceptions in Portugal and Brazil. *European Journal of Industrial Relations*, 24(3), 243-259.
- Crebert, G., Bates, M., Bell, B., Patrick, C-J., & Cragolini, V. (2004). Developing generic skills at university, during work placement and in employment: Graduates' perceptions, *Higher Education Research & Development*, 23(2), 147-165.
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). *Designing and conducting mixed methods research* (3rd ed.). Sage.

- Creswell, J. W., Creswell, J. D. (2022). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Method Approaches*. 6th Edition: Sage publications.
- Creswell, J.W. (2013). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*, 3rd ed., Sage, CA.
- Creswell, J.W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches* (4th ed.) London: Sage Publications Ltd
- Creswell, J.W. and Poth, C.N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design Choosing among Five Approaches*. 4th Edition, SAGE Publications, Inc., Thousand Oaks.
- Cynthia L.S. (2015). *The futures of learning 2: What kind of learning for the 21st century?* UNESCO Education Research and Foresight, Paris. ERF Working Papers Series, No. 14.
- Dacre Pool, L., and Sewell, P. (2007). The Key to Employability: Developing a Practical Model of Graduate Employability. *Education and Training*, 49(4): 227-289.
- Dacre Pool, L., Gurbutt, D., & Houston, K. (2019). Developing employable, emotionally intelligent, and resilient graduate citizens of the future. In A. Diver (Ed.). *Employability via higher education: Sustainability as scholarship* (pp. 83–97). Springer.
- De Groof, S., Hendrickx, F. & Blainpain, R. (2017). *Work-Life Balance in the Modern Workplace: Interdisciplinary Perspectives from Work-Family Research, Law and Policy*. Bulletin of Comparative Labour Relations; Vol. 98. Wolters Kluwer.
- De Schepper, A., Kyndt, E., & Clycq, N. (2024). Developing an understanding of the labour market: the value of social, cultural and identity capital according to first- and continuing-generation graduates. *Journal of Education and Work*, 1–19
- Deery, S. and N. Kinnie. (2004). Introduction: The Nature and Management of Call Centre Work, in S. Deery and N. Kinnie (eds), *Call Centres and Human Resource Management*. New York: Palgrave
- Deery, S., Iverson, R. and Walsh, J. (2010). Coping strategies in call centres: Work intensity and the role of co-workers and supervisors. *British Journal of Industrial Relations*. 48(1) 181-200.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2018). *The SAGE Handbook of Qualitative Research* (5th ed.). Los Angeles, CA: Sage.
- DeWalt, K. M., & DeWalt, B. R. (2011). *Participant observation: A guide for fieldworkers*. AltaMira Press.
- Douglas, C., M. (2008) Underemployment. In *Encyclopedia of social problems*. Edited by Vincent N. Parrillo, editor. SAGE Publications, Inc.
- Dragotă, V., & Mitrică, E. (2004). Emergent capital markets' efficiency: The case of Romania. *European Journal of Operational Research*, 155(2), 353-360.
- Dura, C., & Drigă, I. (2017). The impact of multinational companies from Romania on increasing the level of corporate social responsibility awareness. *Contemporary Economics*, ISSN 2300-8814, Warsaw, Vol. 11, Iss. 1: 45-66.
- Durbin, S. (2006). Gender, Skills and Careers in UK Call Centres. In J. Burgess and J. Connell(eds), *Developments in the Call Centre Industry: Analysis, Changes and Challenges* (London:Routledge), pp. 117–135.
- East, J. I., and Dean, S. A. (2019). Soft Skills Needed for the 21st-Century Workforce, *International Journal of Applied Management and Technology*, 18(1), pp. 17–32.
- Edgell, S., Gottfried, H., & Granter, E. (2016). *The SAGE Handbook of the Sociology of Work and Employment*. (1 ed.). London: Sage.
- Eichhorst, W. (2020). The Changing Nature of Work and Employment in Developed Countries. In: Bültmann, U., Siegrist, J. (eds) *Handbook of Disability, Work and Health*. Handbook Series in Occupational Health Sciences, vol 1. Springer, Cham.

- Emerson, R. M., Fretz, R. I., & Shaw, L. L. (2011). Writing ethnographic fieldnotes. 2nd ed. Chicago, The University of Chicago Press.
- EURES (2023). Labour market information: Romania. EUROpean Employment Services, Accessible at <https://shorturl.at/cvMZ3>
- Eurofound (2013). Quality of employment conditions and employment relations in Europe. Dublin-Ireland
- Eurofound and Cedefop (2020). European Company Survey 2019: Workplace practices unlocking employee potential, European Company Survey 2019 series, Publications Office of the European Union, Luxembourg.
- Eurofound and International Labour Office (2017). Working anytime, anywhere: The effects on the world of work. Publications Office of the European Union, Luxembourg, and the International Labour Office, Geneva.
- European Commission (2000). Lisbon European Council, 23 and 24 March 2000: Presidency conclusions. Brussels
- European Commission (2009) The Bologna Process 2020. The European Higher Education Area in the new decade. Communiqué of the Conference of European Ministers Responsible for Higher Education, Leuven and Louvain-la-Neuve.
- European Commission (2010). An Agenda for new skills and jobs: A European contribution towards full employment. Strasbourg, 23.11.2010 COM(2010) 682 final
- European Commission (2010). Employers' perception of graduate employability. Flash EB Series No 304, Hungary: The Gallup Organisation.
- European Commission (2014). Eurydice Brief. Modernization of Higher Education in Europe: Access, Retention and Employability. Luxembourg: Publications Office of the European Union
- European Commission (2015). Implementation of ISCED 2011. Eurostat. Accessible at <https://ec.europa.eu/eurostat/documents/1978984/6037342/Comparison-ISCED-97-11.pdf>
- European Commission (2017). Education and Training Monitor 2017 :Romania. Directorate-General for Education and Culture. Luxembourg
- European Commission (2017). Employment, social affairs and inclusion: Youth employment. Accessible at <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1036&langId=>
- European Commission (2018). Digital Education Action Plan, European Union, https://ec.europa.eu/education/education-in-the-eu/digital-education-action-plan_en
- European Commission (2018). European Economic Forecast Summer 2018 (Interim). European Economy Institutional Papers 084.
- European Commission (2019). Country Report Romania 2019: Including an In- Depth Review on the Prevention and Correction of Macroeconomic Imbalances. European Commission Staff Working Document 27.2.2019, SWD (2019) 1022 final. Brussels: European Commission.
- European Commission (2022). Proposal for a decision of the European Parliament and of the Council on a European Year of Skills 2023. COM(2022) 526 final. Brussels, 12.10.2022 accessible at <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52022PC0526&from=EN>
- European Commission (2023). 2023 Country Report Romania. Institutional Paper 247. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- European Commission (2023). Decision (EU) 2023/936 of the European Parliament and of the Council of 10 May 2023 on a European Year of Skills. Official Journal of the European Union, L 125/1, Strasbourg-France

- European Commission (2024). Flash Eurobarometer 543. Businesses' Attitudes Towards Corruption in the EU. Available at: <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/3180> Accessed: 07 September 2024.
- European Commission, (2015), Measuring skills mismatch, European Commission Analytical Web Note, 7/2015, ISSN: 2443-6348, European Union, Luxembourg, <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=14974>
- European Commission. (2012). Rethinking education strategy: Investing in skills for better socio-economic outcomes. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- European Commission. (2013). Modernisation of higher education. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- European Commission/EACEA/Eurydice (2014). Modernisation of Higher Education in Europe: Access, Retention and Employability 2014. Eurydice Report. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- European Council (2012). Council Conclusions of 11 May 2012 on the Employability of Graduates from Education and Training: 2012/C 169/04. Luxembourg: European Union, June.
- European Union (2023). 2023 Education and Training Monitor. Romania-Country analysis. Luxembourg: Publications office of the European Union.
- European Union (2023). European Years of Skills. Accessible at https://year-of-skills.europa.eu/index_en
- Eurostat (2022). General government expenditure by function (COFOG). Luxembourg: Publications office of the European Union.
- Eurostat (2023). Employed persons working from home as a percentage of the total employment, by sex, age and professional status. Accessible at https://doi.org/10.2908/LFSA_EHOMP
- Eurostat (2023). Employment by educational attainment level – quarterly data. Luxembourg: Publications office of the European Union.
- Eurostat (2023). Labour market transitions – annual data.
- Eurostat (2023). Over-qualification rates by country of birth. Luxembourg: Publications office of the European Union.
- Eurostat (2024). Employment by educational attainment level - annual data. Luxembourg: Publications office of the European Union.
- Eurostat (2024). Labour cost levels by NACE Rev. 2 activity. Luxembourg: Publications office of the European Union.
- Eurostat (2024). Population by educational attainment level, sex and age (%) - main indicators. Luxembourg: Publications office of the European Union.
- Farrell, D. (2006). Smarter offshoring. *Harvard Business Review*, 84(6): 85-92.
- Farrugia, D. (2018). *Spaces of youth: Work, citizenship, and culture in a global context*. Routledge.
- Felstead, A. (2016). The skill debate: concepts, measures and evidence. In: Edgell, S., Gottfried, H., Granter, E. (eds). *The sage handbook of the sociology of work and employment.*, pp. 225-242.
- Ferencikova, S., & Grachová, D. (2024). Shared service centers in the Central and Eastern Europe: Theoretical framework. *Journal of Eastern European and Central Asian Research (JEECAR)*, 11(2), 188–201.
- Fina, S., Heider, B., & Raț, C. (2021). Unequal Romania: regional socio-economic disparities in Romania. *Foundation for European Progressive Studies and Friedrich Ebert Stiftung*.
- Fine, G.A., (2015). *Participant Observation*. Northwestern University, Chicago, IL, USA.
- Fitzgerald, S., Rainnie, A. and Burgess, J. (2013). Rediscovering Braverman? Political Economy, Skill, and Skill Shortages. *Australian Bulletin of Labour*, 39(1), 2–18.

- Fleming, P. (2017). The Human Capital Hoax: Work, Debt and Insecurity in the Era of Uberization. *Organization Studies*, 38(5), 691-709.
- Fletcher, A.J. (2017). Applying critical realism in qualitative research: methodology meets method. *International Journal of Social Research Methodology*, Vol. 20 No. 2, pp. 181-194
- Flick, U. (2022). *The SAGE handbook of qualitative research design*. (Vols. 1-2). London: Sage Publications.
- Flisi, S., Goglio, V., Meroni, E. C., Rodrigues, M., & Vera-Toscano, E. (2017). Measuring occupational mismatch: Overeducation Overqualification and overskill in Europe—Evidence from PIAAC. *Social Indicators Research*, 131(3), 1211–1249.
- Forrier, A., De Cuyper, N., & Akkermans, J. (2018). The winner takes it all, the loser has to fall: Provoking the agency perspective in employability research. *Human Resource Management Journal*, 28(4), 511–523.
- Fouquet, F. & Sari, F. (2023). Spatial mobility and overeducation overqualification of young workers: New evidence from France. *Papers in Regional Science*. hal-04086383
- Freeman, R. (1976). *The Over-educated American*. Academic Press.
- Friginal, E. (2009). *The Language of Outsourced Call Centers: A Corpus-based Study of Cross-cultural Communication*. Amsterdam: John Benjamins.
- Fugate, M., Kinicki, A. J., & Ashforth, B. E. (2004). Employability: A psycho-social construct, its dimensions, and applications. *Journal of Vocational Behavior*, 65, 14–38.
- Gallagher, S. R. (2016). *The future of university credentials: New developments at the intersection of higher education and hiring*. Cambridge, MA: Harvard Education Press.
- Garcia-Mainar, I.; Montuenga, V.M. (2019). The signalling role of overeducation and qualifications mismatch. *J. Policy Model*. 41, 99–119.
- Gavriluță, N. (2020). The labor market, employability and entrepreneurship in the romanian public sector. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 16(61), 46-69.
- Gedye, S. and Beaumont, E. (2018). The ability to get a job: student understandings and definitions of employability. *Education + Training*, Vol. 60 Issue: 5, pp.406-420.
- Given, L. M. (2015). *100 questions (and answers) about qualitative research*. SAGE publications.
- Glesne, C. (2016). *Becoming qualitative researchers: An introduction* (5th ed.). Pearson.
- Government of Romania (2022). Romania's business service sector IT&C, SSC, & BPO. Ministry of Entrepreneurship and Tourism accessible at <https://shorturl.at/nqvN2>
- Grandey, A., & Gabriel, A. (2015). Emotional labour at a crossroads: Where do we go from here? *Ann. Rev. Organ. Psychol. Organ. Behav.* 2, 323–349.
- Green, F (2013). *Skills and Skilled Work: An Economic and Social Analysis*. Oxford: Oxford University Press
- Green, F.; McIntosh, S. (2007). Is there a genuine underutilization of skills amongst the over-qualified? *Appl. Econ.* 39(4), 427–439.
- Grigore, G., Chapleo, C., Homberg, F., Alniacik, U., & Stancu, A. (2023). Employer branding dimensions: An adapted scale for Eastern Europe. *Journal of Strategic Marketing*, 32(4), 447–466.
- Grigore, G., Molesworth, M., Vontea, A., Basnawi, A. H., Celep, O., & Jesudoss, S. P. (2021). Corporate social responsibility in liquid times: The case of Romania. *Journal of Business Ethics*, 174(4), 1–20.
- Guga, S, and Triff, A. (2023). Trade Unions in Romania: Walking the thin line between Politics and the Market, in Waddington, Jeremy, Müller, Torsten and Vandaele, Kurt (eds.), *Trade Unions in the European Union*, Brussels: Peter Lang Group AG, 911–944

- Halili, S. H., Fathima, N., & Razak, R. (2022). Exploring Relevant Employability Skills 4.0 For University Students' Readiness in The Work-Based Learning Program. *Journal of Technical Education and Training*, 14(3), 68-78.
- Hammersley, M. & Atkinson, P. (2019). *Ethnography: Principles in practice*. Routledge.
- Hamouche, S., Koritos, C. and Papastathopoulos, A. (2023). Quiet quitting: relationship with other concepts and implications for tourism and hospitality. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 35 No. 12, pp. 4297-4312.
- Handel, Michael J. (2003). Skills Mismatch in the Labor Market. *Annual Review of Sociology* 29:135–65.
- Hannif, Z., Lamm, F., & Vo, A. (2010). Unsafe/unhealthy work? OH&S outcomes in Australian call centres. *International Employment Relations Review*, 16(2), 37-59.
- Harter, J. (2022). Is Quiet Quitting Real? Gallup Inc, September 6. <https://www.gallup.com/workplace/398306/quiet-quitting-real.aspx>
- Hartog, J. (2000). Over-education and Earnings: Where Are We and Where Should We Go?, *Economics of Education Review* 19: 131–47.
- Harvey, L. (2005). Embedding and integrating employability. *New Directions for Institutional Research* (128), 13–28.
- Hesketh I., Cooper C. L. (2014). Leaveism at work. *Occupational Medicine*, 64(3), 146–147
- Hewison, K. (2016). Precarious Work. In: Edgell, S., Gottfried, H., Granter, E. (eds). *The sage handbook of the sociology of work and employment*. London: Sage, pp.428-443
- Heyes, J., Tomlinson, M. (2021). Underemployment and Well-Being in Europe. *Hum. Relat.* 74, 1240–1266
- Hillage, J. and Pollard, E. (1998) *Employability: Developing a Framework for Policy Analysis*. London: DfEE.
- Hintea, C.E., Hamlin, R.E. and Neamtu, B. (2022). University and Community: An Essential Partnership for the Future. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, Special Issue 2022, pp. 70–98.
- Hochschild, A. (2003 [1983]) *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Holmes, A. G. (2020). Researcher positionality – a consideration of its influence and place in qualitative research – a new researcher guide. *Shanlax Int. J. Educ.* 8, 1–10
- Holmes, L. (2013). Competing perspectives on graduate employability: possession, position or process? *Studies in Higher Education*, 38 (4): 538-554.
- Holtgrewe, U., Kerst, C., & Shire, K. (Eds.). (2002). *Re-Organising Service Work: Call centres in Germany and Britain*. 1st ed. Routledge.
- Hood, S., & Forey, G. (2008). The interpersonal dynamics of call-centre interactions: Constructing the rise and fall of emotions. *Discourse and Communication*, 2 (4), 389-409.
- Hout, M. (2012). Social and Economic Return to College Education in the United States. *Annual Review of Sociology*, 38, 379–400.
- Huang, F., Aarrevaara, T., & Teichler, U. (2022). *Teaching and research in the knowledge-based society : historical and comparative perspectives*. Springer.
- Hultgren, A. K. (2017). New perspectives on language and gender: Linguistic prescription and compliance in call centres. *Language in Society*, 46(5), 671–695.
- Hummels, D. & Munch, J. R., and Xiang, C. (2018). Offshoring and labour markets. *Journal of Economic Literature*, 56(3), 981–1028.
- Humphrey, R. H., Ashforth, B. E., and Diefendorff, J. M. (2015). The bright side of emotional labor. *J. Organ. Behav.* 36, 749–769.
- International Labor Office (2022). *Global Employment Trends for Youth 2022: Investing in transforming futures for young people*. Geneva: International Labor Office.

- International Labour Organisation (2000). Training for employment: Social inclusion, productivity and youth employment. International Labour Conference, 88th Session, Report V. Geneva.
- International Labour Organisation (2004). Human Resources Development Recommendation, 2004 (No. 195) Geneva. Accessible at https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_IL O_CODE:R195
- International Labour Organisation (2014), Skill mismatch in Europe: Statistics Brief, Geneva: ILO, 2014
- International Labour Organisation (2016) The ILO's World Employment and Social Outlook 2016, Trends for Youth report, Geneva: ILO, 2016
- International Labour Organisation (2020). Global Employment Trends for Youth 2020: Technology and the future of jobs. International Labour Office – Geneva.
- International Labour Organization (2012). International Standard Classification of Occupations: ISCO08 / ILO-Geneva, Switzerland
- International Labour Organization (2017). Global Employment Trends for Youth 2017: Paths to a better working future. Geneva: ILO, 2017
- Isirabahenda, G. (2023). Knowledge-based economy vocabulary: Reflection on graduate employability. 2023 Vocabulary Symposium, Onsite (Canberra, ANU), and Online. ARDC. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10052260>
- Isopahkala-Bouret, U., Tholen, G. (2023). Relative Employability: Applying the Insights of Positional Competition and Conflict Theories Within the Current Higher Education Landscape. In: Siivonen, P., Isopahkala-Bouret, U., Tomlinson, M., Korhonen, M., Haltia, N. (eds) Rethinking Graduate Employability in Context. Palgrave Macmillan, Cham.
- Jackson, D. (2016). Re-conceptualising graduate employability: The importance of pre-professional identity. *Higher Education Research & Development*, 35(5), 925–939.
- James, S., Warhurst, C., Tholen, G. & Commander, J. (2013). What we know and what we need to know about graduate skills. *Work, employment and society*, 27(6)
- Jenkins, S., Delbridge, R. and Roberts, A. (2010). Emotional management in a mass customised call center: examining skill and knowledgeability in interactive service work. *Work Employment & Society*, Vol. 24 No. 3, pp. 546-564.
- Jensen, R. (2012). Do labor market opportunities affect young women's work and family decisions? Experimental evidence from India. *Q. J. Econ.* 127:753–92
- Jerolmack, C., & Khan, S. R. (2018). Approaches to ethnography: Analysis and representation in participant observation. Oxford University Press
- Kakabadse, N., and Kakabadse, A. (2000). Outsourcing: A paradigm shift. *Journal of Management Development*, 19(8): 670–728.
- Kalleberg, A. (2011). Good Jobs, Bad Jobs: The Rise of Polarized and Precarious Employment Systems in the United States, 1970s to 2000s. New York: Russell Sage Foundation.
- Kalleberg, A. and Hewison, K. (2013). Precarious Work and the Challenge for Asia. *American Behavioral Scientist*, 57(3): 271–288.
- Kalleberg, A.L. (2009). Precarious work, insecure workers: Employment relations in transition. *American Sociological Review* 74(1): 1–22.
- Kalleberg, A.L. (2011). God jobs, bad jobs. In *The SAGE Handbook of the Sociology of Work and Employment*. (1 ed.) London: Sage Publications. (2016).
- Kampelmann, S., Rycx, F., Saks, Y., & Tojerov, I. (2018). Does education raise productivity and wages equally? The moderating role of age and gender. *IZA Journal of Labor Economics*, 7, 1.

- Kearney, A. T. (2023). Regenerative talent pools: The 2023 Kearney Global Services Location Index.
- Keep, E. and Mayhew, K. (2004). The economic and distributional implications of current policies on education. *Oxford Review of Economic Policy*, Vol. 20 No. 2, pp. 298-314.
- Khan, L. J., & Morrow, P. C. (1991). Objective and subjective underemployment relationships to job satisfaction. *Journal of Business Research*, 22(3), 211-218.
- Kler, P., Potia, A. H., & Shankar, S. (2018). Underemployment in Australia: a panel investigation. *Applied Economics Letters*, 25(1), 24-28.
- Knight, P. and Yorke, M. (2004). *Learning, Curriculum and Employability in Higher Education*. London: Routledge Falmer.
- Knol, A. J., Janssen, M., & Sol, H. (2014). A taxonomy of management challenges for developing shared services arrangements. *European Management Journal*, 32(1), 91–103.
- KPMG (2024). Romania as the destination for SSCs and BPO. KPMG-Romania
- Kretovics, M, A and Eckert, E. (2019). *Business Practices in Higher Education: A Guide for Today's Administrators*. 2nd Ed. London, United Kingdom, Taylor & Francis.
- Kucel, A. & Vilalta-Buñi, M. (2019). University Program Characteristics and Education-Job Mismatch. *The B.E. Journal of Economic Analysis & Policy*, 19(4), 20190083.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). *InterViews: Learning the craft of qualitative research interviewing* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications, Inc.
- Laalo, H., Kinnari, H., & Silvennoinen, H. (2019). Setting new standards for homo academicus: Entrepreneurial university graduates on the EU agenda. *European Education* 51(2), 93–110.
- Lafer, Gordon. (2003). Graduate student unions organizing in a changed academic economy. *Labor Studies Journal* 28.2 (2003): 25–43.
- Lambert, R., & Herod, A. (2016). *Neoliberal capitalism and precarious work : ethnographies of accommodation and resistance*. Edward Elgar Publishing Limited.
- Lauder, H., Young, M., Daniels, H., Balarin, M., & Lowe, J. (Eds.). (2012). *Educating for the knowledge economy: Critical perspectives*. London: Routledge.
- Leavy, P. (Ed.). (2020). *The Oxford handbook of qualitative research*. 2nd Edition. Oxford University Press.
- Lees, D. (2002). Graduate Employability – Literature Review. LTSN Generic Centre, October 2002.
- Leong, R., & Kavanagh, M. (2013). A work-integrated learning (WIL) framework to develop graduate skills and attributes in an Australian university's accounting program. *Asia-Pacific Journal of Cooperative Education*, 14(1), 1-14.
- Leuven, E., & Oosterbeek, H. (2011). Overeducation Overqualification and mismatch in the labour market. In E. A. Hanushek, S. Machin & L. Woessmann (Eds.), *Handbook of the economics of education* (Vol. 4, pp. 283–326). Amsterdam: North Holland.
- Levon, E. (2013). Ethnography and Recording Interaction. In *Research Methods in Linguistics*, edited by J. Robert Podesva and Devyani Sharma, 195–215. Cambridge, UK: Cambridge University Press
- Lewig, K. A., & Dollard, M. F. (2003). Emotional dissonance, emotional exhaustion and job satisfaction in call centre workers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12 (4), 366-392.
- Liamputtong, P. (2019). *Handbook of Research Methods in Health Social Sciences*. Springer
- Lichterman, P. (2017), 'Interpretive Reflexivity in Ethnography', *Ethnography* 18, no. 1: 35–45.
- Lincoln, Y., Lynham, S. and Guba, L. (2011). Paradigmatic controversies, contradictions, and emerging confluences revisited, in Denzin, N. and Lincoln, Y. (Eds), *The SAGE*

- Handbook of Qualitative Research, 4th ed., SAGE Publications, Thousand Oaks, California, CA, pp. 97-128.
- Little, B. M. (2011). Employability for the workers - what does this mean? *Education and training* 53(1), 57-66.
- Livingstone D. W. & D. Guile, (2012). *The Knowledge Economy and Lifelong Learning: A Critical Reader*. Rotterdam, Netherlands: Sense Publishers.
- Livingstone, D. W. (2004). *The education-jobs gap: underemployment or economic democracy*. Toronto: University of Toronto Press.
- Lloyd C, Weinkopf C and Batt R (2010). Restructuring customer service: Labor market institutions and call center workers in Europe and the United States. In: Gautie J and Schmitt J (eds) *Low-Wage Work in the Wealthy World*. New York: Russell Sage Foundation, pp. 421–466.
- Lloyd, A. (2012). Working to live, not living to work: Work, leisure and youth identity among call centre workers in North East England. *Current Sociology*, 60(5), 619-635.
- Lloyd, A. (2013). *Labour Markets and Identity on the Post-Industrial Assembly Line*, Farnham: Ashgate.
- Lloyd, A. (2016). Understanding the Post-Industrial Assembly Line: A Critical Appraisal of the Call Centre, *Sociology Compass* 10, 284–293.
- Lloyd, C. and Payne, J. (2009). Full of sound and fury, signifying nothing”: Interrogating new skill concepts in service work – the view from two UK call centres. *Work, Employment and Society*. Vol. 23. No. 4: 617-634.
- Lundgren-Resentera, M. & Kahn, P. E. (2020). Higher education in the post-truth era: Which agency is triggered by a focus on employability? *Journal of Critical Realism*, 19(4), 415–431.
- Marsh, J. (2011). *Class dismissed: Why we cannot teach or learn our way out of inequality*. New York: Monthly Review Press
- Marshall, C. & Rossman, G. B. (2006). *Designing qualitative research* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Martin, J. P. (2018) *Skills for the 21st Century: Findings and Policy Lessons from the OECD Survey of Adult Skills*, Paris: OECD Publishing. Research Report No 166.
- Mathies, C., & Burford, M. (2011). Customer service understanding: Gender differences of frontline employees. *Managing Service Quality*. 21. 636-648.
- Mavromaras, K., McGuinness, S., O’Leary, N., Sloane, P., & Wei, Z. (2013). Job mismatches and labour market outcomes: Panel evidence on university graduates. *Economic Record*, 89(286), 382–395.
- Maynard, D. C. (2008). Underemployment. In *Encyclopaedia of social problems*. Edited by Vincent N. Parrillo, (eds) SAGE Publications, Inc.
- McFadden, P. (2015). The Production of Politics in Front-Line Service Work: “Body Work” in the Labour Process of the Call Centre Worker” in *Global Society*. 29(1) 89-106
- McGowan, M.A., Adalet, M. and Andrews, D. (2015). Skill mismatch and public policy in OECD countries. *OECD Working Paper 28*, Organisation for Economic Co-operation and Development, Paris.
- McGuinness S., Pouliakas K. and Redmond P. (2018). Skills Mismatch: concepts, measurements and policy approaches, *Journal of Economic Surveys*, 32: 985-1015
- McGuinness, S. (2006). Overeducation Overqualification in the labour market. *Journal of Economic Surveys*, Vol.20 No. 3, pp387-418
- McGuinness, S., Pouliakas, K., and Redmond, P. (2017). How useful is the concept of skills mismatch? IZA DP No. 10786.
- McKee-Ryan, F. M., & Harvey, J. (2011). “I have a job, but...”: A review of underemployment. *Journal of Management*, 37, 962-996.

- McKinsey (2012). Education to employment: Designing a system that works (McKinsey Center for Government).
- McQuaid, R. W. and Lindsay, C. (2002). The 'employability gap': long-term unemployment and barriers to work in buoyant labour markets, *Environment and Planning C*, 20, pp. 613–628.
- McQuaid, R. W., & Lindsay, C. (2005). The concept of employability. *Urban Studies*, 42, 197–219.
- Melenciuc, S. (2018). Romania's hidden workforce is large and unemployed, but nobody wants to hire it. *Business Review*. Bucharest, Romania
- Melenciuc, S. (2018). Romanian paradox: Staff shortages despite high number of unemployed. *Business Review*. Accessible at <https://shorturl.at/B661F>
- Mincer, J. (1958). "Investment in Human Capital and Personal Income Distribution," *Journal of Political Economy*, University of Chicago Press, vol. 66, pages 281-281.
- Mincer, J. (1974). *Schooling, Experience and Earnings*, Cambridge: NBER Books.
- Ministry of Education (2023). Raport privind starea învățământului superior din România 2022–2023 (Report concerning the Status of Romanian Higher Education 2022–2023), [Online] available at <https://shorturl.at/EPGi8>, accessed on July 10, 2024.
- Mirchandani, K. (2016). The Organization of Service Work. In Edgell, S., Gottfried, H., and Granter, E. eds. *The Sage Handbook of the Sociology of Work and Employment*. London: Sage, pp. 348- 364
- Mirchandani, K., Mukherjee, S., and Tambe, S. (2020). *Low Wage in High Tech: An Ethnography of Service Workers in Global India*. Oxford University Press.
- Mocanu, C., Zamfir, A. M., & Pirciog, S. (2014). Matching curricula with labor market needs for higher education: state of art, obstacles and facilitating factors. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 149, 602–606.
- Monden, Yasuhiro (2011). *Toyota production system: An integrated approach to justin-time*. CRC Press, 2011.
- Moore, T., & Morton, J. (2017). The myth of job readiness? Written communication, employability, and the “skills gap” in higher education. *Studies in Higher Education*, 42(3), 591–609.
- Mouw, T., Kalleberg, A. L., & Schultz, M. A. (2024). “Stepping-Stone” versus “Dead-End” Jobs: Occupational Structure, Work Experience, and Mobility Out of Low-Wage Jobs. *American Sociological Review*, 89(2), 298-345.
- Mumby, D. K., & Kuhn, T. (2019). *Organizational communication : a critical introduction* (2nd ed.). SAGE Publications, Inc.
- Münich, D., Psacharopoulos, G. (2018). Education externalities: What they are and what we know European Expert Network on Economics of Education (EENEE) Analytical report No.34, Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Muntean, A., (2023). Dependence, adaptation and survival. Social dialogue in multinational corporations in Romania, în *Are multinational companies good for trade unions? Evidence from six central and eastern European countries*, ETUI, The European Trade Union Institute, 135-159
- Mursa, G., Munteanu-Gurgu, C., Musetescu, R. C., and Paun, V. C. (2015). The transition from school to labour market and youth unemployment in Romania. *Transformations in Business and Economics*, 14 (2A), 432-442.
- Negrescu, A. (2018). The domestic labour market crisis, version 2.0. As they no longer find specialists, companies are training them yet from school. Accessible at <https://shorturl.at/h8qpm>
- Ng, B. (Ed.). (2022). *Higher education and job employability*. Springer.

- Nghia, T. L. H., Bui, B. C., Singh, J. K. N., & Lu, V. N. (2022). *Graduate Employability Across Contexts: Perspectives, Initiatives and Outcomes* (1st ed. 2022.). Springer Nature Singapore
- Nghia, T. L. H., Pham, T., Tomlinson, M., Medica, K., Thompson, C. D. (Eds.) (2020). *Developing and Utilising Employability Capitals: Graduates' Strategies across Labour Markets*. (1st ed.) Routledge. Research in Higher Education
- Niculescu, L. (2018). The Employability Skills of University Graduates. A Literature Review. International Conference Enterprises in the Global Economy, October 4, Constanta, Romania.
- Nimmi, P.M., Syed, F., Manjaly, N.B. and Harsha, G. (2024). Employee's narrative on quiet quitting– a qualitative analysis. *Employee Relations*, Vol. ahead-of-print <https://doi.org/10.1108/ER-10-2023-0538>
- Noronha, E., & D'Cruz, P. (2009). Engaging the professional: Organising call centre agents in India. *Industrial Relations Journal* 40(3): 215–234.
- Noronha, E., & D'Cruz, P. (2017). *Critical perspectives on work and employment in globalising India*. Springer.
- Norton, S. & Dalrymple, R. (2020). *Employability: breaking the mould. A case study compendium*. Advance HE.
- Oancea, B., Pospisil, R., Dragoescu, R. (2017). The return to higher education: evidence from Romania. MPRA Paper 81720, University Library of Munich, Germany.
- OECD (2012). *Better skills, better jobs, better lives: A strategic approach to skills policies*. Paris: OECD.
- OECD (2015). About the New ISCED 2011 Classification. in *education at a Glance 2015: OECD Indicators*, OECD Publishing, Paris.
- OECD (2016). *Enhancing employability*. Report prepared for the G20 Employment working group with inputs from The International Monetary Fund. Retrieved from: <https://www.oecd.org/employment/emp/Enhancing-Employability-G20-Report-2016.pdf>
- OECD (2018), *Education at a Glance 2018: OECD Indicators*, OECD Publishing, Paris, http://www.cnedu.pt/content/noticias/internacional/Education_at_a_glance_2018.pdf
- OECD (2022). *OECD Economic Surveys: Romania 2022*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/e2174606-en>
- OECD (2023). *Education at a Glance 2023: OECD Indicators*, OECD Publishing, Paris-France
- OECD (2023). *PISA 2022 Results (Volume I): The State of Learning and Equity in Education*, PISA, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/53f23881-en>
- OECD (2023). *PISA 2022 Results (Volume II): Learning During – and From – Disruption*, PISA, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/a97db61c-en>
- Okay-Somervill, B. and Scholarios, D. (2013). Shades of grey: understanding job quality in emerging graduate occupations. *Human Relations*, 66(4): 555–85.
- Olssen, M. and Peters, M.A. (2005). Neoliberalism, higher education and the knowledge economy: from the free market to knowledge capitalism. *Journal of Education Policy*, 20 (3): 313-345.
- Ortiz, L. (2007). Not the Right Job, But a Secure One: Over-education and Temporary Employment. DEMOSOC Working Papers 23.
- Ortiz, L. & Kucel, A. (2008). Do fields of study matter for over-education? The cases of Spain and Germany. *Int. J. Comp. Sociol.* 49(4–5), 305–327
- Oshri, I., Kotlarsky, J., & Willcocks, L. (2009). *The Handbook of Global Outsourcing and Offshoring*. Palgrave Macmillan: Hampshire, UK.
- Pallais, A., & Sands, E. G. (2016). Why the referential treatment? Evidence from field experiments on referrals. *Journal of Political Economy*, 124, 1793–1828.

- Pantea, M. C. (2023). Crafting professional identities at the bottom of the knowledge economy a critical analysis of managerial discourses. *Globalizations*, 21(5), 912–930.
- Pantea, M.C. (2019). Precarity and Vocational Education and Training: Craftsmanship and Employability in Romania.
- Pantea, M.C. (2021). A new elite? Higher education as seen through the lens of young people working in innovative technologies, *Innovation: The European Journal of Social Science Research*
- Park, K. (2018). Vertical and horizontal mismatches and career mobility: Evidence from female college graduates. *Asian-Pac. Econ. Lit.* 32(2), 109–125
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative evaluation and research methods* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Peck, Jamie (2017). *Offshore : exploring the worlds of global outsourcing*. Oxford University Press
- Pedulla, D. (2020). *Making the cut: Hiring decisions, bias, and the consequences of nonstandard, mismatched, and precarious employment*. Princeton University Press.
- Peeters, E., Nelissen, J., De Cuyper, N., Forrier, A., Verbruggen, M., and De Witte, H. (2019). Employability Capital: A Conceptual Framework Tested Through Expert Analysis. *Journal of Career Development*, 46 (2): 79–93.
- Peters, L., Pressey, A., Vanharanta, M. and Jonston, W. (2013). Constructivism and critical realism as alternative approaches to the study of business networks: convergences and divergences in theory and in research practice”, *Industrial Marketing Management*, Vol. 42, pp. 336-346, doi: 10.1016/j.indmarman.2013.02.003.
- Petrovici, N., & Faje, F. (2019). Sociological approaches to work in Romania since 1945. In the *Palgrave Handbook of the Sociology of Work in Europe*, 347-383. Palgrave Macmillan.
- Pham, T., Tomlinson, M., & Thompson, C. (2019). Forms of capital and agency as mediations in negotiating employability of international graduate migrants. *Globalisation, Societies and Education*, 17(3), 394–405.
- Piper, A. (2015). Heaven knows I’m miserable now: Overeducation and reduced life satisfaction. *Education Economics* 23: 677–692.
- Pisani, N., Ricart, J.E. (2016). Offshoring of Services: A Review of the Literature and Organizing Framework. *Manag Int Rev* 56, 385–424
- Pisică, S., Vasile, V., Dobre, A.M. (2015). Labour market for youth in Romania: a demographic and qualitative approach of their employability. *Romanian Statistical Review* nr. 3 / 2015
- Pissarides, C. A. (2000). *Equilibrium Unemployment Theory*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Plum, A., Pacheco, G. and Dasgupta, K. (2021). When there Is No Way Up, Reconsidering Low-Paid Jobs as Stepping-Stones. *Economic Record*, 97, 387–409.
- Polanyi, K. (2001 [1944]). *The great transformation: the political and economic origins of our time*. Boston: Beacon Press.
- Pool, L. D., Qualter, P., & Sewell, P. J. (2014). Exploring the factor structure of the CareerEDGE employability development profile. *Education + Training*, 56(3), 303–313.
- Poster, W, R. (2007). 'Saying "good morning" in the night: The reversal of work time in global ICT service work'. *Research in the Sociology of Work* 17: 55–112.
- Poster, W. R. and Yolmo, N. L. (2016). Globalization and outsourcing. In Edgell, S., Granter, E., and Gottfried, H., eds, *Sage Handbook of the Sociology of Work and Employment*. London: Sage, 576–96.

- Pouliakas, K. (2012). 'The skill mismatch challenge in Europe', Ch. 6 in: Employment and Social Developments in Europe 2012. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Preoteasa, A.M. (2018). Multiple facets of precarious work in Romania. Fațetele muncii precare în România. Bucharest: Pro Universitaria Publishing House.
- PricewaterhouseCoopers (PwC) (2023). Labour market analysis in Romania. Prepared for AmCham Romania August 2023, Bucharest: PwC Romania.
- Productivity Commission (2021). Working from home, Research paper, Australian government, Canberra
- Psacharopoulos, G., & Patrinos, H. (2018). Returns to investment in education: a decennial review of the global literature. *Education Economics*, 26, 1-14.
- Pulignano, V. (2017). Precarious Work, Regime of Competition, and the Case of Europe. In Kalleberg, A.L. and Vallas, S.P. (Ed.) *Precarious Work (Research in the Sociology of Work, Vol. 31)*, Emerald Publishing Limited, Leeds, pp. 33-60.
- Quintini, G. (2011). Right for the job: Over-qualified or Under-skilled? In OECD Social, Employment and Migration working Papers No. 120. OECD Publishing.
- Reyes, V. (2020). Ethnographic toolkit: Strategic positionality and researchers' visible and invisible tools in field research. *Ethnography*, 21(2), 220-240.
- Reznik, J., Hungerford, C., Kornhaber, R., and Cleary, M. (2021). Home-based work and ergonomics: Physical and psychosocial considerations. *Issues Ment. Health Nurs.* 1–5.
- Richards, J. (2018). Passing and moving: negotiating fieldwork roles in football fandom research. *Journal of Organizational Ethnography*, 8(2), 146–158.
- Rick, L.C., & Thomas N, D. (2005). Business Process Outsourcing: The competitive advantage.
- Ritzer, G. and Craig D. L. (2008). The globalization of nothing and the outsourcing of service work. In *Service Work: Critical Perspectives*, Marek Korczynski and Cameron Lynne Macdonald (eds). New York. Routledge, 31–53.
- Rod, M., and Ashill, N. J. (2013). The impact of call centre stressors on inbound and outbound call-centre agent burnout. *Manag. Serv. Qual. Int. J.* 23, 245–264.
- Romanian Agency for Quality Assurance in Higher Education – ARACIS. ENQA coordinated review of ARACIS (2009). The report endorsed by the ARACIS Council on its extraordinary meeting of June 2009, 6.
- Römgens, I., Scoupe, R., and Beausaert, S. (2019). Unravelling the Concept of Employability, Bringing Together Research on Employability in Higher Education and the Workplace. *Studies in Higher Education*: 1–16.
- Rose, S. J. (2017). Mismatch: How Many Workers with a Bachelor's Degree Are Overqualified for Their Jobs? Urban Institute, US
- Rothwell, A., & Arnold, J. (2007). Self-perceived employability: Development and validation of a scale. *Personnel Review*, 36, 23–41
- Rothwell, A., & Rothwell, F. (2017). Graduate Employability: A critical oversight. In *Graduate Employability in Context* (pp. 41–63). UK: Palgrave Macmillan.
- Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., & Camerer, C. (1998). Not so different after all: A cross-discipline view of trust. *Academy of Management Review*, 23, 393–404.
- Rowe, A. C., Malhotra, S., & Pérez, K. (2013). Answer the call: Virtual migration in Indian call centers. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Russell, B. (2008). Call centres: A decade of research. *International Journal of Management Reviews* 10(3), 195-219.
- Salas-Velasco, M. (2021). Mapping the (mis)match of university degrees in the graduate labor market. *J Labour Market Res* 55, 14
- Sattinger, M. (1993). Assignment Models of the Distribution of Earnings. *J. Econ.Literature* 31 (June): 831–80

- Savin-Baden, M., and Howell, M. C. (2013). *Qualitative Research: The Essential Guide to Theory and Practice*, Routledge.
- Savin-Baden, M., Tombs, G. (2017). *Research methods for education in the digital age*. Bloomsbury Publishing Plc.
- Schantz, R. & Seidel, M. (2011). *The Problem of Relativism in the Sociology of (Scientific) Knowledge*. Berlin, Boston: De Gruyter.
- Scheyett, A. (2023). Quiet quitting. *Social Work*, 68(1), 5-7.
- Schmitt, J & Boushey, H. (2012). Why don't more young people Go to College? Challenge, *Taylor & Francis Journals*, vol. 55(4), pages 78-93.
- Schneider, D., & Harknett, K. (2019). Consequences of Routine Work-Schedule Instability for Worker Health and Well-Being. *American Sociological Review*, 84(1), 82-114.
- Scholarios, D. and Taylor, P. (2010). Gender, Choice and Constraint in Call Centre Emploment. *New Technology, Work and Employment*, 25, pp. 101–16.
- Schulman, D.S., Harmer, M.J., Dunleavy, J.R. & Lusk, J.S. (1999). *Shared services: Adding value to the business units*. Wiley New York, NY.
- Scurry, T. & Blenkinsopp, J. (2011). Under-employment among recent graduates: A review of the literature. *Personnel Review* 2011, 40(5), 643-659.
- Scurry, T., Burke, C., Blenkinsopp, J., Smart, A. (2020). Maintaining the promise without killing the dream: Developing resilience for future 'graduate' careers. *Journal of the National Institute for Career Education and Counselling*, 44(1), 36-43.
- Sennett, R. (2006). *The Culture of the New Capitalism*. New Haven, CT & London: Yale University Press.
- Sicherman, N. and Galor, O. (1990). A Theory of Career Mobility. *Journal of Political Economy* 98: 169–92.
- Siegmann KA, Schiphorst F. Understanding the globalizing precariat: from informal sector to precarious work. *Prog Dev Stud*. 2016; 16(2):1–13.
- Siivonen, P., Isopahkala-Bouret, U., Tomlinson, M., Korhonen, M. & Haltia, N. (2023). *Rethinking Graduate Employability in Context: Discourse, Policy, and Practice*. Cham, Switzerland: Palgrave MacMillan.
- Silverman D. (2017). *Doing qualitative research*. 5th ed. London: Sage
- Sloane, P. J., & Mavromaras, K. (2020). Overeducation, skill mismatches, and labor market outcomes for college graduates. *IZA World of Labour*, ISSN 2054-9571, Bonn
- Small, L., Shacklock, K., & Marchant, T. (2018). Employability: a contemporary review for higher education stakeholders. *Journal of Vocational Education & Training*, 70 (1): 148-166.
- Smith, C. (2016). Rediscovery of the labour process. In Edgell, S., Gottfried, H., and Granter, E. (Eds.), *The Sage Handbook of the Sociology of Work and Employment*. pp. 205-224. London: Sage.
- Smith, M., Bell, K., Bennett, D., & McAlpine, A. (2018). *Employability in a Global Context: Evolving Policy and Practice in Employability, Work Integrated Learning, and Career Development Learning*. Wollongong, NSW: Graduate Careers Australia.
- Soldano, C. (2018). Employabilité et professionnalisation des diplômés du supérieur à l'heure européenne. In C. Béduwé, C. Soldano, & S. Croity-Belz (Eds.), *La professionnalisation peut-elle ignorer l'employabilité ?* (Vol. 8, pp. 9–29). Cereq Echanges.
- Somers, M.A., Cabus, S.J., Groot, W. and Van Boxtel, H.M. (2019). Horizontal mismatch between employment and Field of Education: evidence from a systematic literature review. *Journal of Economic Surveys*, Vol. 33 No. 2, pp. 567-603.
- Stahl, N., & King, J. (2020). Understanding and Using Trustworthiness in Qualitative Research. In *Journal of Developmental Education*. 44(1), 26–28.

- Stanciu, S., Banciu, V. (2012). Quality of Higher Education in Romania: are Graduates Prepared for the Labour Market? *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 69 (2012) 821 – 827
- Standing, G. (1999). *Global Labour Flexibility: Seeking Distributive Justice*. New York: St. Martin's Press.
- Standing, G. (2011). *The Precariat: The New Dangerous Class*. London: Bloomsbury Academic.
- Standing, G. (2018). *The Precariat: Today's Transformative Class?* Great Transition Initiative accessible at <https://www.greattransition.org/publication/precariat-transformative-class>.
- Stoten, D. (2018). Employability: a contested concept in Higher Education. *Journal of Pedagogic Development*. 7, (1): 9-17.
- Sumanasiri, E. G. T., Yajid, M. S. A., & Khatibi, A. (2015). Review of literature on Graduate Employability. *Journal of Studies in Education*, 5(3), 75.
- Surdea-Blaga, B. (2018). The Case for Business Services Offshoring". *Managerial Challenges of the Contemporary Society*, 11(2), 107-112.
- Sweet, S. & Meiksins, P. (2013). *Changing Contours of Work. Jobs and Opportunities in the New Economy*. Second Edition. Los Angeles: SAGE.
- Tarlea, S. (2019). *Parties, Power and Policy-making From Higher Education to Multinationals in Post-Communist Societies*. Routledge, London and New York
- Tashakkori, A., Johnson, R.B., & Teddlie, C. (2021). *Foundations of mixed methods research: integrating quantitative and qualitative approaches in the social and behavioral sciences*. Second Edition. Thousand Oaks, CA: SAGE
- Tavares, A. (2017). Telework and health effects review. *International Journal Of Healthcare*, 3(2), 30.
- Taylor, B. & Bain, P. (1999). An Assembly Line in the Head: Work and Employee Relations in the Call Centre. *Industrial Relations Journal* 30 (2): 101-117.
- Taylor, S.J., Bogdan, R. and DeVault, M. (2016). *Introduction to Qualitative Research Methods: A Guidebook and Resource*. 4th Edition. John Wiley & Sons.
- Tholen, G. (2014). *The Changing Nature of the Graduate Labour Market: Media, Policy and Political Discourses in the UK*: Springer.
- Tholen, G. (2017). Symbolic closure: Towards a renewed sociological perspective on the relationship between higher education, credentials and the graduate labour market. *Sociology*, 51(5), 1067–1083
- Tholen, G., & Brown, P. (2017). Higher education and the myths of graduate employability. In R. Waller, N. Ingram, & M. R. M. Ward (Eds.), *higher education, and social inequalities* (pp. 152–166). Routledge.
- Thomas, N.D. and Rick, L.C. (2005). *Essentials of Bussiness Process Outsourcing*. Wiley, Hoboken. NJ
- Thompson, P. and Callaghan, G. (2002). Skill formation in call centers. In Holtgrewe, U., Kerst, C. and Shire, K. (eds), *Reorganizing Service Work: Call Centres in Germany and Britain*. Aldershot, UK: Ashgate.
- Tiron-Tudor, A & Ivan, O.R. (2021). Corporate Social Responsibility in Romania. In: Idowu, S.O. (eds) *Current Global Practices of Corporate Social Responsibility. CSR, Sustainability, Ethics & Governance*. 311-326 Springer
- Tomlinson, M. (2007). Graduate Employability and Student Attitudes and Orientations to the Labour Market. *Journal of Education and Work*, 20 (4): 285–304.

- Tomlinson, M. (2008). The degree is not enough: students' perceptions of the role of higher education credentials for graduate work and employability. *British Journal of Sociology of Education*, 29 (1): 49-61.
- Tomlinson, M. (2012). Graduate Employability: A Review of Conceptual and Empirical Themes. *Higher Education Policy*, 25 (4), 407–431.
- Tomlinson, M. (2013). Education, work, and identity: Themes and perspectives. London and New York, Bloomsbury Academy
- Tomlinson, M. (2017). Forms of Graduate Capital and Their Relationship to Graduate Employability. *Education + Training*, 59 (4): 338–352.
- Tomlinson, M. (2018). Conceptions of the value of higher education in a measured market. *High Educ* 75, 711–727.
- Tomlinson, M. and Holmes, L. (2017). Graduate Employability in Context: Theory, Research, and Debate. London: Palgrave Macmillan UK.
- Tomlinson, M., McCafferty, H., Port, A., Maguire, N., Zabelski, A. E., Butnaru, A., ... & Kirby, S. (2022). Developing graduate employability for a challenging labour market: the validation of the graduate capital scale. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 14(3), 1193-1209.
- Tomlinson, M. & Anderson, V. (2021). Employers and graduates: the mediating role of signals and capitals, in press *Journal of Higher Education Policy and Management*, 43(4): 384-399.
- Trif A. and Paolucci V. (2019). Romania: from legal support to frontal assault, in Müller T., Vandaele K. and Waddington J. (eds) *Collective bargaining in Europe: towards and endgame*, Volume III, Brussels, ETUI, 505– 523.
- Truss, C., Alfes, K., Shantz, A., & Rosewarne, A. (2013). Still in the ghetto? Experiences of secretarial work in the 21st century. *Gender, Work & Organization*, 20(4), 349-363.
- Tuononen, T., Parpala, A., & Lindblom-Ylänne, S. (2019). Graduates' evaluations of usefulness of university education, and early career success: A longitudinal study of the transition to working life. *Assessment and Evaluation in Higher Education*, 44(4), 581–595.
- Turmo-Garuz, J.; Bartual-Figueras, M.T.; Sierra-Martinez, F.J. (2019). Factors Associated with Over-Education Among Recent Graduates. *Soc. Indic. Res.* 2019, 144, 1273–1301.
- Tymon, A. (2013). The student perspective on employability. *Studies in Higher Education*, 38:6, 841-856
- UNESCO (2006). *International Standard Classification of Education. ISCED 1997*. Paris, France
- UNESCO (2011). *Revision of the International Standard Classification of Education (ISCED). 36 C/19 of the 36th Session of the General Conference based on 34 C/Resolution 20*. Paris, France
- UNESCO (2015). *Rethinking Education. Towards a Global Common Good? United Nations Educational Scientific and Cultural*. Paris
- Vallas, S. P., & Christin, A. (2018). Work and Identity in an Era of Precarious Employment: How Workers Respond to “Personal Branding” Discourse. *Work and Occupations*, 45(1), 3-37.
- Van Jaarsveld D and Poster WR (2013). *Call Centers: Emotional Labor Over the Phone*. London: Taylor & Francis Group.
- van Jaarsveld, D., & Poster, W. R. (2013). Call centers: Emotional labor over the phone. In A. A. Grandey, J. M. Diefendorff, & D. E. Rupp (Eds.), *Emotional labor in the 21st century: Diverse perspectives on emotion regulation at work* (pp. 153–173). Routledge/Taylor & Francis Group.

- Vandeplass, A., & Thum-Thysen, A. (2019). Skill mismatch and productivity in the EU. (Discussion Paper 100). European Commission.
- Vanhercke, D., De Cuyper, N., Peeters, E. and De Witte, H. (2014). Defining perceived employability: A psychological approach. *Personnel Review*, 43(4), 592-605
- Vasanthakumari, S. (2019). Soft skills and its application in the workplace. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 3(3), pp. 66–72.
- Vass, S. (2011). Unemployment gives rise to the ‘trade-down’ generation’, *The Herald*, 16 October 2011.
- Vedder, R., Denhart, C. and Robe, J. (2013). Why are recent college graduates underemployed? University enrolments and labour-market realities Washington, DC: Center for College Affordability and Productivity.
- Vera-Toscano, E., Rodrigues, M. and Costa, P. (2017). Beyond educational attainment: the importance of skills and lifelong learning for social outcomes. Evidence for Europe from PIAAC, *European Journal of Education* 52(2): 217–31.
- Verhaest, D. and Verhofstadt, E. (2016). Overeducation and job satisfaction: The role of job demands and control. *International Journal of Manpower* 37: 456–473.
- Verhaest, D., S. Sellami and R. Van der Velden (2015). Differences in Horizontal and Vertical Mismatches across Countries and Fields of Study. *International Labour Review*
- Walker, A., Hu, R.K. and Qian, H.Y. (2012), “Principal leadership in China: an initial review”, *School Effectiveness and School Improvement: An International Journal of Research, Policy and Practice*, Vol. 23 No. 4, pp. 369-399.
- Warren, T. (2016). Work and social theory, in S. Edgell, H. Gottfried and E. Granter ed *Handbook for the Sociology of Work and Employment*, London: Sage.
- Watson, T. (2017). *Sociology, Work and Organisation: Seventh Edition (7th ed.)*. Routledge.
- Watts, A.G. (2006). Career development learning and employability. York, England: The Higher Education Academy.
- Wegge, J., van Dick, R. and von Bernstorff, C. (2010). Emotional dissonance in call centre work. in *Journal of Managerial Psychology*. 25(6) 596-619.
- Wen, Le and Sholeh A. Maani. (2019). Job Mismatches and Career Mobility. *Applied Economics*. 51(10):1010-24.
- Wharton, A.S. (2016). Interactive Service Work. In: Edgell, S., Gottfried, H., Granter, E. (eds). *The sage handbook of the sociology of work and employment*. London: Sage, pp. 329–347.
- Wiernik, B. M., & Kostal, J. W. (2019). Protean and boundaryless career orientations: A critical review and meta-analysis. *Journal of Counselling Psychology*, 66(3), 280–307.
- Willcocks, L.P., Cullen, S., and Lacity, M. (2006), "The CEO guide to selecting effective suppliers", Logica Internal Report.
- Williams, S., Dodd, L. J., Steele, C., & Randall, R. (2015). A systematic review of current understandings of employability. *Journal of Education and Work*, 29(8), 877-901.
- Wilson, C., Janes, G., and Williams, J. (2022). Identity, positionality and reflexivity: relevance and application to research paramedics. *British paramedic journal*, 7 (2), 43–49.
- Winters, J. V. (2018). Do higher levels of education and skills in an area benefit wider society? *IZA World of Labor*, 130.
- Woodcock, J. (2017). *Working the Phones: Control and Resistance in Call Centres*. London: Pluto Press.
- World Bank (2018). *From Uneven Growth to Inclusive Development: Romania’s Path to Shared Prosperity*. Washington, DC 20433, USA.
- World Bank (2018). *World Development Report 2018: Learning to Realize Education’s Promise*. Washington, DC: World Bank.

- World Bank (2019). Migration and Brain Drain, Europe and Central Asia Economic Update, Fall 2019: Migration and Brain Drain. <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/32481>
- World Bank (2020). Markets and People, Romania Country Economy Memorandum. International Development in Focus. Washington, DC: World Bank.
- World Bank (2020). The Human Capital Index 2020 Update: Human Capital in the Time of COVID-19. Washington, DC: World Bank,
- World Bank (2021). Employment in Services–Romania. Accessible at <https://data.worldbank.org/indicator/SL.SRV.EMPL.ZS?locations=RO>
- World Bank (2023). Romania - Systematic Country Diagnostic Update. Washington, D.C. : World Bank Group.
- World Economic Forum (2020). Future of Jobs Report, accessible at <https://www.weforum.org/reports/the-future-of-jobsreport-2020>
- World Economic Forum (2023). Future of Jobs Report 2023. Cologny/Geneva Switzerland. Accessible at <https://www.weforum.org/reports/the-future-of-jobs-report-2023/>
- Wu, A.M. & Hawkins, J. N. (2019). Massification Of Higher Education In Asia: Consequences, Policy Responses And Changing Governance. Springer, Singapore
- Yagi, K. (2021). Marx’s theory of capital in the history of economics: Marx’s concept of capital, classical school, Austrian School, and growth theory. *Evolutionary and Institutional Economics Review*, 18(2), 465–489
- Yin, R. K. (2008). *Case Study Research: Design and Methods*. 4th Ed. Applied Social Research Methods, Sage Publications, Inc
- Yin, R. K. (2014). *Case study research: Design and method* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Yorke, M (Ed.). (2006). *Learning & employability series 1 and 2*. Heslington, York: The Higher Education Academy. [This is an excellent series of papers that can be downloaded from <http://www.heacademy.ac.uk>
- Yorke, M. (2004) Employability in the undergraduate curriculum: Some student perspectives. *European Journal of Education*, 39(4), 409-427.
- Yorke, M. (2006). *Employability in higher education: what it is – what it is not*// ESECT Learning and Employability Series 1, York: Higher.
- Zamfir, A.M., Militaru, M., Mocanu C., and Lungu, E. O. (2020). School-to-work transition of higher education graduates in four European countries. *Compare: A Journal of Comparative and International Education*, 50(1), 36-52.
- Zamfir, C. (2021). How good or bad was the Romanian strategy of transition. *Sociologie Românească*, 19(1), 11-54.
- Zapf, D., Isic, A., Bechtoldt, M., and Blau, P. (2003). What is typical for call centre jobs? Job characteristics and service interactions in different call centres. *Eur. J. Work Organ. Psychol.* 12, 311–340.