



dr hab. Ewa Mazur-Wierzbicka, prof. US
Wydział Ekonomii, Finansów i Zarządzania
Uniwersytet Szczeciński

Szczecin, dnia 9 marca 2023 roku

RECENZJA ROZPRAWY DOKTORSKIEJ

Pani mgr inż. Moniki Osiwalskiej

pt. „Rozwijany model płynności zatrudnienia w grupie zawodowej pracowników centrum obsługi telefonicznej w Polsce”

Promotor pracy: dr. hab. Wiesław Golnau, prof. UG

I. Podstawa prawna sporządzenia recenzji

Podstawą sporządzenia recenzji była Uchwała nr 27/2022/2023 Rady Dyscypliny Nauki o Zarządzaniu i Jakości z dnia 08 grudnia 2022 r., pismo przewodnie Przewodniczącego Rady Dyscypliny Nauki o Zarządzaniu i Jakości dra hab. Pawła Antonowicza, prof. UG z dnia 14 grudnia 2022 r. Przedmiotem recenzji jest rozprawa Pani mgr inż. Moniki Osiwalskiej pt. „Rozwijany model płynności zatrudnienia w grupie zawodowej pracowników centrum obsługi telefonicznej w Polsce” przygotowanej pod kierunkiem dra hab. Wiesława Golnau, prof. UG. Podstawę prawną recenzji stanowi Ustawa z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (Dz.U. z 2018 r. poz. 1668 ze zm.).

II. Kryteria oceny

Przy ocenie rozprawy doktorskiej Pani mgr inż. Moniki Osiwalskiej jako podstawę przyjęto następujące kryteria: wybór i znaczenie podjętej tematyki; poprawność formułowania celów, problemów badawczych, hipotez; zastosowane metody badawcze; wykorzystane źródła; struktura i treść merytoryczna rozprawy; strona formalna dysertacji.

III. Wybór i znaczenie podjętej tematyki

Tematyka podjęta w rozprawie jest niewątpliwie aktualna i ważna zarówno z teoretycznego, jak i z praktycznego punktu widzenia. Mieści się w krajowych i międzynarodowych bieżących nurtach badawczych. Podjęty temat jest dysertabilny, określa w sposób jednoznaczny zakres opracowania. Dysertacja będąca przedmiotem recenzji jest wnikliwym opracowaniem

poświęconym rozwijanemu modelowi płynności zatrudnienia w grupie zawodowej pracowników centrum obsługi telefonicznej w Polsce.

Istnieje wiele czynników (także ich klasyfikacji) wpływających na kierowanie organizacją, szczególnie w odniesieniu do zarządzania zasobami ludzkimi. Do nich zalicza się m. in. płynność zatrudnienia, która związana jest ze zmianami ilościowymi oraz jakościowymi w stanie zatrudnienia. Prowadzona w organizacjach analiza płynności zatrudnienia dostarcza niezbędnych informacji będących podstawą podejmowania decyzji w obszarze wyposażenia organizacji w stosownie wykwalifikowanych pracowników, którzy powinni być dostępni w odpowiednim miejscu i czasie dla realizacji wyznaczonych zadań, celów. Brak odpowiednio wykwalifikowanej, doświadczonej kadry, duża fluktuacja pracowników stanowi zagrożenie dla realizacji celów przedsiębiorstw. Jak zauważa Doktoranta w ostatnich latach na polskim rynku pracy obserwowany jest wzrost skali płynności zatrudnienia, co jest zjawiskiem bardzo niepokojącym i niekorzystnym z perspektywy szczególnie zarządzania zasobami ludzkimi.

Uwarunkowania funkcjonowania współczesnego rynku pracy powodują, że zmiany w procesach decyzyjnych dobrowolnych zwolnień należy rozpatrywać mając na uwadze m. in. przemiany technologiczne, społeczne i gospodarcze, a nie tylko z perspektywy specyfiki pracy w danym zawodzie, czy też zapotrzebowania na niego na rynku pracy. Stąd też warto na wypracowane, już istniejące modele jak np. rozwijany model płynności zatrudnienia, spojrzeć z innej perspektywy zarówno, mając na uwadze grupy zawodowe, jak i specyfikę rynku pracy. Z uwagi na rangę problematyki ważnym jest podejmowanie badań ukierunkowanych na przebieg procesów decyzyjnych fluktuacji kadr.

Tematyka płynności zatrudnienia w ostatnich latach jest coraz chętniej podejmowana przez naukowców zarówno w kraju, jak i za granicą. Występuje jednak pewien niedosyt prac badawczych (co zostało zweryfikowane również przez Doktorantkę) podejmujących problematykę dobrowolnych zwolnień również tych, ukierunkowanych na modelowanie płynności zatrudnienia.

Analiza literatury przedmiotu, stanu badań naukowych wskazuje na wyraźną lukę monograficznego opracowania dotyczącego spojrzenia na zagadnienie przebiegu procesów decyzyjnych fluktuacji kadr, weryfikację rozwijanego modelu płynności zatrudnienia w polskich warunkach społeczno-gospodarczych. Każde zatem opracowanie naukowe służące poszerzeniu wiedzy z tego zakresu, porządkujące omawianą w dysertacji tematykę, pozwalające spojrzeć na poruszaną problematykę z innej perspektywy, niż dotychczas nam znana jest warte docenienia.



W opinii Recenzentki Doktorantka po przeprowadzonej ocenie literatury przedmiotu właściwie rozpoznała i zidentyfikowała lukę badawczą. Podjęty przez nią temat badawczy jest właściwy, ważny i aktualny zarówno z teoretycznego, jak i z praktycznego punktu widzenia, praca stanowi zaś oryginalny wkład w literaturę przedmiotu.

IV. Poprawność formułowania celów, problemów badawczych, hipotez

Przeprowadzone przez Doktorantkę studia literatury przedmiotu, zidentyfikowana luka badawcza pozwoliły jej na sformułowanie celu głównego rozprawy, za który przyjęła weryfikację prawidłowości założeń rozwijanego modelu płynności zatrudnienia T.W. Lee i T.R. Mitchella w dobranej w sposób celowy grupie zawodowej w Polsce oraz jego ewentualną modyfikację.

W dysertacji Autorka postawiła hipotezę główną, zgodnie z którą rozwijany model płynności zatrudnienia T.W. Lee i T.R. Mitchella w niewielkim zakresie odzwierciedla rzeczywisty przebieg aktualnych procesów dobrowolnych zwolnień pracowników centrum obsługi telefonicznej w Polsce. Dodatkowo przyjęła sześć hipotez szczegółowych. Trzy z nich odnosiły się bezpośrednio do przebiegu procesu decyzyjnego płynności zatrudnienia. Sformułowano je w następujący sposób:

H1. Dwie tradycyjne ścieżki decyzyjne T.W. Lee i T.R. Mitchella - 3 i 4b - oraz 3, zidentyfikowane przez F. Niedermana, M. Sumner i in. - 1a, 1b i 4c - w większym zakresie niż 5 oryginalnych ścieżek odzwierciedlają rzeczywisty przebieg procesów zwolnienia się z pracy w grupie pracowników centrum obsługi telefonicznej w Polsce.

H2. W grupie pracowników centrum obsługi telefonicznej występują ścieżki decyzyjne, składające się m.in. z elementów poszukiwania/oceny innych możliwości zatrudnienia, oferty pracy i jednocześnie wysokiej satysfakcji z pracy.

H3. Trzy oryginalne ścieżki rozwijanego modelu płynności zatrudnienia T.W. Lee i T.R. Mitchella - 1, 2 i 4a - wśród pracowników centrum obsługi telefonicznej występują sporadycznie lub wcale.

Weryfikacja trzech pozostałych hipotez stanowiła podstawę do realizacji przyjętych trzech celów szczegółowych, tj:

1. identyfikacja wstrząsów i przyczyn dobrowolnych zwolnień z pracy oraz weryfikacja różnic między tymi pojęciami,
2. określenie wpływu wstrząsu na podjęcie ostatecznej decyzji o zwolnieniu się z pracy,

3. identyfikacja cech wstrząsów o charakterze osobistym i zawodowym, uwzględniających stopień oczekiwania, wydźwięk, zasięg oddziaływania i możliwość uniknięcia zwolnienia.

H4. Pomędzy wstrząsem a przyczyną dobrowolnych zwolnień z pracy występują różnice istotne dla procesu podejmowania decyzji o zwolnieniu się z pracy.

H5. Wstrząsy w znacznym stopniu wpływają na podjęcie ostatecznej decyzji o zwolnieniu się z pracy.

H6. Wstrząsy osobiste częściej są oczekiwane, pozytywne i specyficzne, a wstrząsy zawodowe częściej są nieoczekiwane, negatywne oraz zbiorowe. Wstrząsy o charakterze osobistym inicjujące dobrowolne zwolnienia są w mniejszym stopniu możliwe do uniknięcia niż gdy są one wywołane przez zdarzenia o podłożu zawodowym.

Argumentacja za przyjętymi w rozprawie celami i hipotezami została w sposób logiczny i systematyczny przedstawiona w punkcie 3.2 (rozdział metodyczny pracy).

W opinii Recenzentki zarówno cel główny, cele szczegółowe oraz hipoteza główna i szczegółowe zostały sformułowane poprawnie, tworzą ze sobą spójną, logiczną całość. Weryfikacja hipotez, realizacja celów szczegółowych w przedstawionej do recenzji pracy doktorskiej prowadzą do realizacji jej celu głównego.

V. Zastosowane metody badawcze

Doktorantka w ramach projektowania badań własnych, opierając się na literaturze przedmiotu rozpoczęła od wyznaczenia celów badawczych, następnie dokonała zdefiniowania populacji, ustaliła liczebność badanej grupy zawodowej. W kolejnym kroku dokonała wyboru techniki pomiaru, stworzyła narzędzie badawcze oraz określiła metody analizy danych. Ponieważ z przyjętych przez Doktorantkę założeń prowadzone przez nią badania stanowiły kontynuację badań dotyczących rozwijanego modelu płynności zatrudnienia T.W. Lee i T.R. Mitchella przyjęła ona rozwiązania zbliżone do tych, już wcześniej zastosowanych głównie w zakresie definiowania populacji, zastosowanego narzędzia badawczego i metody analizy danych. Było to podyktowane m. in. możliwością późniejszej weryfikacji założeń przyjętego modelu w innych grupach zawodowych, porównaniu uzyskanych wyników badań z tymi, otrzymanymi we wcześniejszych weryfikacjach modelu T.W. Lee i T.R. Mitchella. Populację badania stanowiły osoby wykonujące ten sam zawód, zatrudnione w dużym zakładzie pracy, które w ciągu ostatnich czterech lat dobrowolnie zwolniły się z pracy.

Doktoranta dokonała wyboru podmiotu gospodarczego, jak i grupy zawodowej w sposób celowy przyjmując założenie, że badania będą przeprowadzone w dużej organizacji szczególnie

narażonej na występowanie problemu nadmiernych dobrowolnych zwolnień oraz w grupie zawodowej, innej niż dotychczas poddane weryfikacji założeń rozwijanego modelu, charakteryzującej się dużą płynnością zatrudnienia oraz strategicznie istotnej dla danego podmiotu gospodarczego.

Celem dokonania wyboru zarówno podmiotu gospodarczego, jak i zawodu (grupy zawodowej) przeprowadziła analizę danych wtórnych (informacje statystyczne GUS-u). Kryteria doboru przedsiębiorstwa w zakresie sektora własności, rodzaju działalności gospodarczej oraz lokalizacji ustaliła na podstawie analizy dynamicznej obejmującej lata 2010–2019 oraz statycznej w roku poprzedzającym badanie, tj. 2019 w obszarze zwolnień z pracy (głównie w drodze wypowiedzenia przez pracownika) oraz uwzględniając rejestrowaną stopę bezrobocia. Przeprowadzone analizy pozwoliły na ostateczne ustalenie kryteriów wyboru podmiotu do badań. Były to: sektor własności – sektor prywatny; rodzaj działalności gospodarczej – główny zakres działalności gospodarczej mieszczący się w jednej z czterech sekcji PKD: informacja i komunikacja, działalność finansowa i ubezpieczeniowa, działalność profesjonalna, naukowa i techniczna, zakwaterowanie i gastronomia; lokalizacja – województwo o stopie bezrobocia poniżej 5,5%. Następnie Doktoranta dokonała weryfikacji w zakresie zawodu, bazując na wynikach badań Monitoringu zawodów deficytowych i nadwyżkowych 2019 oraz Barometru zawodów 2019. Ostatecznie za kryteria wyboru grupy zawodowej do badań przyjęła deficytowość grupy zawodowej w danej lokalizacji oraz jej strategiczną istotność dla danego przedsiębiorstwa.

Autorka założyła przeprowadzenie badań pełnych, tj. obejmujących wszystkie jednostki w wybranej grupie zawodowej w wybranym podmiocie gospodarczym. Do zbierania danych wykorzystwała wywiad osobisty bazując na kwestionariuszu wywiadu stworzonym w oparciu o ten, zastosowany w badaniach T.W. Lee, T.R. Mitchella i in. Kwestionariusz bazowy został zmodyfikowany pod kątem siedmiu wyodrębnionych przez Doktorantkę powodów. Zaliczyła ona do nich: adaptację oryginalnego kwestionariusza do kontekstu badania, dotychczasową krytykę pewnych elementów badania, rozszerzenie badania o dodatkowe aspekty płynności zatrudnienia, ograniczenie kwestionariusza do pytań, które służyły realizacji celów badań własnych, przyjętych założeń badań własnych, uwzględnienie wyników przeprowadzonego badania pilotażowego oraz zastosowanie innej techniki zbierania danych. Argumentacja wprowadzonych zmian została przez Doktorantkę transparentnie przedstawiona w punkcie 3.4 dysertacji. W tablicy 15 (s. 133) Autorka ujęła pytania i realizowane za ich pomocą cele stanowiące rozszerzenie badań własnych w stosunku do badań T.W. Lee, T.R. Mitchella i in.,

co stanowi istotną wartość dodaną stworzonego przez nią narzędzia badawczego. Badania właściwe zostały poprzedzone badaniami pilotażowymi przeprowadzonymi wśród ośmiu osób różniących się wiekiem, poziomem wykształcenia oraz zajmowanym stanowiskiem pracy. Przeprowadzone badanie pilotażowe stanowiło podstawę do wprowadzenia kilku zmian w kwestionariuszu, które ujęte zostały w tablicy 16 (s.135).

W związku z trudnościami w znalezieniu we własnym zakresie grupy zawodowej do badań, Doktorantka skorzystała z usług wyspecjalizowanego podmiotu - firmy Omnibus z Łodzi, który podjął się realizacji badania. Firma ta miała możliwość realizacji wywiadów bezpośrednich w jednym z komercyjnych banków przy pełnej aprobachie jego kadry zarządzającej, co w czasie przeprowadzenia procesu badawczego przez Doktorantkę stanowiło w przypadku wielu firm dużą trudność, głównie z uwagi na trwającą pandemię COVID-19. Do badania wybrana została jednorodna grupa zawodowa, obejmowała ona pracowników centrum obsługi telefonicznej, zatrudnionych w trzech działach: windykacji, obsługi klienta i marketingu. Dla usprawnienia procesu zbierania danych i późniejszego opracowywania wyników przeprowadzono wywiady bezpośrednio wspomagane komputerowo. Badanie zostało zrealizowane w okresie od 30.07.2020 r. do 24.08.2020 r., w różnych godzinach – od 08:30 do 19:30. Dziennie przeprowadzono od pięciu do dwudziestu dwóch wywiadów. Średni czas przeprowadzania wywiadu wyniósł 20 minut. W badaniu wzięło udział 160 osób, co przekłada się na wskaźnik odpowiedzi wynoszący 68%.

Za metodę analizy danych służącą weryfikacji założeń rozwijanego modelu płynności zatrudnienia Doktorantka przyjęła zasady klasyfikacji do poszczególnych ścieżek decyzyjnych określone przez T.W. Lee, T.R. Mitchella i in. Polegają one na weryfikacji występowania poszczególnych elementów ścieżek decyzyjnych, tj. wstrząsu, scenariusza, naruszenia wyobrażeń, braku satysfakcji, poszukiwania i/lub oceny oraz oferty pracy.

Do oceny związków pomiędzy wymiarami wstrząsów w dysertacji posłużyła się analizą związaną z tablicami kontyngencji (krzyżowymi). Siłę związku pomiędzy nimi określiła na podstawie miary współzależności w postaci współczynnika V Cramera.

W świetle powyższych treści można konkludować, że Doktorantka opanowała sztukę posługiwania się różnymi metodami badawczymi. Korzystała z nich w sposób adekwatny do analizowanego materiału i robiła to z dużą wprawą. Na szczególną uwagę zasługuje fakt, iż przeprowadzone badania obok badań S.M. Jonesa, A. Rossa i in., są drugą weryfikacją modelu w sektorze prywatnym. Wartym podkreślenia jest także zaprezentowana w tablicy 19

(s.145) charakterystyka dotychczasowych badań weryfikujących rozwijany model płynności zatrudnienia T.W. Lee i T.R. Mitchella.

VI. Wykorzystane źródła

Źródła wykorzystane w dysertacji stanowią reprezentatywny wybór dorobku z tematyki będącej jej przedmiotem. Doktorantka wykorzystała 217 pozycji literatury przedmiotu, 4 akty prawne oraz 20 źródeł internetowych. Przeprowadzona przez nią krytyczna analiza literatury przedmiotu opierała się także na publikacjach anglojęzycznych - wskazuje to na dobrą znajomość Doktorantki zagranicznej literatury przedmiotu z problematyki przedstawianej w dysertacji. Ważne jest także jej dobre przygotowanie teoretyczne bazujące na pracach polskich autorytetów naukowych z podjętej w rozprawie problematyki.

VII. Struktura i treść merytoryczna rozprawy

Przedłożona do recenzji rozprawa doktorska w zakresie struktury i objętości spełnia przyjęte standardy. Treść dysertacji odpowiada jej tytułowi. Jej struktura nie budzi zastrzeżeń. Dysertacja liczy 223 strony i obejmuje wstęp, cztery rozdziały o charakterze teoretyczno-empirycznym, zakończenie, streszczenie (w jęz. polskim i angielskim), bibliografię, spisy: 27 tablic i 28 rysunków, załącznik - kwestionariusz ankiety.

We wstępie rozprawy doktorskiej Doktorantka uzasadnia wybór tematu opracowania, wskazuje na zidentyfikowaną lukę badawczą, prezentuje cel główny, cele szczegółowe, hipotezę główną i szczegółowe, przebieg procesu badawczego oraz charakterystykę poszczególnych części dysertacji. Wstęp jest relatywnie zwięzły, transparentny. Stanowi on adekwatne wprowadzenie do właściwej treści rozprawy.

Rozdziały pierwszy i drugi stanowią część teoretyczną pracy.

W rozdziale pierwszym Autorka prezentuje problematykę dotyczącą płynności i retencji zatrudnienia w organizacji. Rozpoczyna od przybliżenia podstawowych pojęć związanych z płynnością i retencją zatrudnienia tj. ruchliwości pracowniczej/pracowników, ruchu pracowników, płynności zatrudnienia/pracowniczej/pracowników/zatrudnionych, fluktuacji pracowników/kadr, na koniec podrozdziału pierwszego przyjmując pojęcia ruchu pracowników i płynności zatrudniania adekwatne dla treści zawartych w dysertacji. Doktorantka zwraca także uwagę na różne klasyfikacje dokonywane według różnych kategorii zwolnień z pracy, słusznie wskazując na złożoność problematyki zwalniania pracowników. W kontekście przedstawionych treści interesującym jest zwrócenie uwagi na charakter dysfunkcyjny

zwolnień pracowników - także w kontekście tzw. funkcjonalności zwolnień. Prosiłabym o poszerzenie tego wątku - istotnego z perspektywy poruszanej w dysertacji problematyki. Doktorantka odnosi się również do pomiaru płynności zatrudniania, przedstawiając stosowne współczynniki. Słusznie zauważa, że współczynniki zwolnień i stabilności są wobec siebie komplementarne i powinny być stosowane równolegle. W rozdziale zwraca także uwagę na determinanty płynności i retencji zatrudnienia, przedstawiając propozycje ich usystematyzowania, które jest konieczne z uwagi na ich znaczną liczbę. Ukazuje również przyczyny płynności zatrudniania w świetle badań empirycznych, podkreślając, że występujące różnice metodyczne prowadzonych badań nie pozwalają na przeprowadzanie kompleksowej analizy porównawczej dostępnych wyników badań, dotyczących identyfikacji przyczyn dobrowolnych zwolnień. Za główne przeszkody uznała ona m. in. brak powszechnie uznanych i stosowanych kategorii powodów odejść z organizacji; wykorzystywanie różnych metod pomiaru; różny czas realizacji badania; stosowanie pytań otwartych, co utrudnia agregację uzyskanych danych empirycznych; proszenie respondentów w części badań o podanie jednego głównego powodu odejścia z organizacji, w innych badaniach natomiast o wskazanie lub samodzielne sformułowanie kilku przyczyn. Doktorantka jednak dokonała wyodrębnienia badań polskich i zagranicznych, których wyniki ujęła w tabelicy 2 (s. 39). Zestawienie wyników pokazuje, że rezultaty badań zrealizowanych na zagranicznych rynkach pracy różnią się od krajowych. W Polsce dominującą rolę w podejmowaniu decyzji o zwolnieniu się z pracy odgrywają czynniki finansowe, z kolei w zamożniejszych krajach największe znaczenie ma brak możliwości rozwoju. Autorka przybliżyła również konsekwencje płynności zatrudnienia z perspektywy organizacji. Przyznaje także, że takowe konsekwencje rozpatrywać można z perspektywy osób zwalnających się z pracy, jak również i tych, którzy pozostają w organizacji. Prosiłabym o poszerzenie tego wątku. Rozdział pierwszy kończy opis problematyki związanej z zarządzaniem płynnością i retencją zatrudnienia w organizacji. Doktorantka wskazała w nim na fazy zarządzania płynnością i retencją zatrudnienia w organizacji (wyodrębniła adekwatne etapy, stosowane miary). Jak wskazała „*W ramach strategii zarządzania płynnością i retencją zatrudnienia stosuje się różnorodne metody służące zmniejszeniu liczby dobrowolnych zwolnień. Można je podzielić według strategicznych obszarów decyzyjnych związanych z zarządzaniem zasobami ludzkimi.*” Nasuwa się w związku z tym pytanie jakie metody (i dlaczego te) służące zmniejszeniu liczby dobrowolnych zwolnień stosowane przez przedsiębiorstwa w ramach strategii zarządzania płynnością i retencją

zatrudnienia w podziale na obszary decyzyjne dotyczące zasobów ludzkich są najkorzystniejsze, przynoszą najlepsze efekty z perspektywy organizacji.

W rozdziale drugim Doktoranta skupiła się na opisie wybranych modeli płynności zatrudnienia. W kolejnych podrozdziałach dokonała charakterystyki modeli, które obecne są w literaturze przedmiotu od lat 50-tych XX wieku tj. modelu decyzji o uczestnictwie J.G. Marcha i H.A. Simona, który stanowił pierwszą próbę usystematyzowania zależności pomiędzy satysfakcją z pracy, uwarunkowaniami rynku pracy, cechami jednostki a decyzją o pozostaniu lub odejściu z organizacji; modelu determinantów i pośrednich zmiennych interweniujących płynności zatrudnienia J.L. Price'a, którego podstawowa hipoteza mówi, iż brak satysfakcji z pracy prowadzi do zwolnienia się tylko wtedy, gdy prawdopodobieństwo znalezienia innego zatrudnienia jest relatywnie wysokie - istnieje zatem interakcja między brakiem satysfakcji a możliwościami zmiany pracy; modelu przebiegu procesu decyzyjnego płynności zatrudnienia W.H. Mobleya, w którym rozwinięta została rozpoznana już wówczas relacja pomiędzy satysfakcją z pracy a płynnością zatrudnienia; rozbudowanego modelu płynności zatrudnienia W.H. Mobleya, R.W. Griffetha, H.H. Handa i B.M. Meglino, w którym dokonano syntezy czynników wpływających na proces decyzyjny zwolnienia się z pracy, które pojawiły się we wcześniejszych koncepcjach oraz modelu płynności zatrudnienia R.M. Steersa i R.T. Mowdaya. Najwięcej miejsca Autorka poświęciła przybliżeniu rozwijanego modelu płynności zatrudnienia T.W. Lee i T.R. Mitchella, który to był poddawany weryfikacji w jej badaniach własnych. Opisała ona teorię wyobrażeń L.R. Beacha, która jest fundamentalną dla budowy modelu płynności zatrudnienia T.W. Lee i T.R. Mitchella, następnie przedstawiła pierwotną i zmodyfikowaną wersję rozwijanego modelu. Zwróciła uwagę na znaczenie wstrząsu w procesie decyzyjnym, jak również przedstawiła badania empiryczne odnoszące się do modelu płynności zatrudnienia T.W. Lee i T.R. Mitchella. W kolejnych jego fragmentach omówiła: teorię wyobrażeń L.R. Beacha, na której opierają się założenia modelu; pierwotną i zmodyfikowaną wersję rozwijanego modelu; istotę zjawiska wstrząsu w procesie decyzyjnym oraz dotychczasowe badania empiryczne prowadzone w tym zakresie, co stanowi bardzo cenną część rozdziału drugiego.

Konkludując rozważania dotyczące zagadnień poruszanych w części teoretycznej pracy stwierdzić należy, że znaczącym walorem rozdziałów teoretycznych jest prowadzony logiczny wywód oparty o rzetelną analizę literatury przedmiotu, stanowiący dobrą podbudowę do części badawczej dysertacji. Przeprowadzone rozważania świadczą o dojrzałości naukowej

Doktorantki, umiejętności analizowania źródeł naukowych. Dokonany przegląd literatury jest zbalansowany, samodzielny i krytyczny.

W rozdziale trzecim Doktorantka ujęła metodykę badania, opisując kolejno etapy projektowania badania, przedstawiając cel główny i szczegółowe oraz postawione hipotezy badawcze główną i szczegółowe, charakteryzując dwuetapowy sposób doboru populacji do badań oraz proces tworzenia narzędzia badawczego. Opisała również przyjęte metody analizy danych oraz sam przebieg badania. Elementy ujęte w rozdziale trzecim – metodycznym zostały już uwzględnione i ocenione w części V niniejszej recenzji.

W rozdziale czwartym Autorka zawarła wyniki badań własnych dotyczących płynności zatrudnienia w grupie pracowników centrum obsługi telefonicznej. Na początku dokonała weryfikacji dobranej do badań populacji odnosząc się do badanej grupy zawodowej tj. pracowników centrum obsługi telefonicznej bazując na Monitoringu zawodów deficytowych i nadwyżkowych oraz Barometrze zawodów, w którym ujęte wyniki badań pozwoliły ocenić popyt na pracę badanej grupy zawodowej w województwie łódzkim. Zgodnie z nim pracownicy telefonicznej i elektronicznej obsługi klienta, ankieterzy, teleankieterzy w 2019 r. w Łodzi stanowili zawód deficytowy. Z uwagi na wybór branży wskazała na spadek zatrudnienia w sektorze bankowym, który wynika głównie z jego konsolidacji oraz rozwoju nowych technologii w obszarze usług bankowych. W kolejnym, trzecim podrozdziale Autorka dokonała charakterystyki respondentów. Następnie przeszła do omawiania wyników badań - weryfikacji modelu płynności zatrudnienia T.W. Lee i T.R. Mitchella. Kluczową częścią podrozdziału trzeciego jest stworzony przez Doktorantkę rozwijany model płynności zatrudnienia, który powstał jako adaptacja modelu płynności zatrudnienia T.W. Lee i T.R. Mitchella do specyfiki warunków polskiej gospodarki. Autorka w tablicy 23 (s.159) dokonała porównania wyników dotychczasowych badań weryfikujących rozwijany model płynności zatrudnienia według oryginalnej oraz proponowanej przez nią wersji. Z kolei graficzną postać adaptacji rozwijanego modelu płynności zatrudnienia do obecnych warunków panujących na rynku pracy ujęła na rysunku 26 (s.161). W podrozdziale czwartym Doktorantka omówiła w sposób bardzo sprawny i transparentny wyniki badań dotyczące identyfikacji wstrząsów i przyczyn płynności zatrudnienia. Z przeprowadzonych badań wynika, że najczęściej występującym wstrząsem była przeprowadzka. Z kolei uzyskane wyniki w zakresie identyfikacji przyczyn dobrowolnych zwolnień były zgodne z rezultatami innych, tego rodzaju badań przeprowadzonych w Polsce – stwierdzono, że najczęściej występującą przyczynę dobrowolnych zwolnień na polskim rynku stanowią czynniki finansowe. Podrozdział piąty zawiera omówienie badań dotyczących

poznania istoty wstrząsów w procesie decyzyjnym zwolnienia się z pracy. Wśród badanych dominowała odpowiedź opisująca wpływ wstrząsu na ostateczną decyzję o zwolnieniu jako bardzo duży. Doktorantka dokonała również identyfikacji cech wstrząsów o charakterze osobistym i zawodowym. Z przeprowadzonych badań wynika, że wstrząsy osobiste w porównaniu do wstrząsów zawodowych w większym stopniu miały oczekiwany charakter; miały tę cechę, iż większość pracowników oceniła je jako zdarzenia pozytywne; były w większym zakresie zdarzeniami specyficznymi, tj. dotyczącymi tylko danej osoby; cechowały się mniejszą możliwością uniknięcia zwolnienia poprzez podjęcie odpowiednich działań przez zakład pracy. Podrozdział szósty – ostatni został poświęcony omówieniu wyników badań dotyczących innych, poruszanych w badaniach aspektów fluktuacji kadr (monitorowaniu rynku pracy; ustaleniu działań zapobiegających dobrowolnym zwolnieniom; znaczeniu formy zatrudnienia w zakładzie, z którego nastąpiło zwolnienie dla podjęcia ostatecznej decyzji o zwolnieniu; społecznego charakteru realizowanego przez pracowników scenariusza polegającego na zwolnieniu się z pracy, jeżeli z organizacji odejdzie inna osoba; skłonności pracowników do zmiany zawodu) oraz wskazaniu dalszych kierunków badań.

Konkludując: Treści ujęte w części badawczej rozprawy zostały przedstawione rzetelnie i transparentnie. Doktorantka wyciągnęła z zaprezentowanych wyników badań uprawnione wnioski.

W zakończeniu rozprawy Doktorantka sprawnie i przejrzyście podsumowała prowadzone w dysertacji rozważania, uzyskane wyniki badań własnych. Postawiła uprawnione wnioski. Wskazała na ograniczenia badań oraz zwróciła uwagę na możliwość podjęcia dalszych badań w zakresie podjętej w dysertacji problematyki. Stwierdziła „*Reasumując, wyniki badań wzbogacają polski dorobek literatury w obszarze problematyki płynności zatrudnienia przede wszystkim o zidentyfikowany przebieg procesów decyzyjnych dobrowolnych zwolnień i stanowią przyczynek do dalszych badań tego zagadnienia.*” Z czym w pełni należy się zgodzić. Reasumując stwierdzić należy jednoznacznie, iż przyjęty w dysertacji cel główny i szczegółowe zostały zrealizowane, zaś hipotezy zweryfikowane.

VIII. Strona formalna dysertacji

Dysertacja napisana została językiem komunikatywnym, w sposób logiczny i czytelny. Autorka swobodnie posługuje się językiem naukowym. Zachowuje logiczny ciąg wywodów. Umiejętnie dokonuje prezentacji opisywanych zjawisk, poprawnie prowadzi proces wnioskowania, jak i interpretacji wyników. W treści pracy występują drobne niedociągnięcia stylistyczne,

interpunkcyjne, literówki. Autorka zadbała o graficzną stronę dysertacji. Ujęte w niej tablice, rysunki są czytelne i starannie przygotowane. Ogólne wrażenie w obszarze oceny strony formalnej pracy jest jednoznacznie pozytywne. Drobne potknięcia edycyjne nie wpływają na dobry odbiór tekstu.

IX. Konkluzja

Rozprawę doktorską Pani mgr inż. Moniki Osiewalskiej pt. „Rozwijany model płynności zatrudnienia w grupie zawodowej pracowników centrum obsługi telefonicznej w Polsce” napisaną pod kierunkiem naukowym dra hab. Wiesława Golnaua, prof. UG można uznać za oryginalne opracowanie, w którym Doktorantka podjęła się rozwiązania istotnego problemu naukowego, wykazując się jednocześnie odpowiednim poziomem merytorycznym w zakresie poruszanej w nim problematyki.

Treść recenzowanej dysertacji w pełni odpowiada jej tytułowi. Podjęta w niej problematyka jest interesująca, ważna zarówno w aspekcie poznawczym, jak i praktycznym. Doktorantka wykazała się znajomością literatury przedmiotu z zakresu poruszanej w rozprawie problematyki, dobrze opanowała warsztat badawczy. Zrealizowała postawione cele pracy (główny i szczegółowe), zweryfikowała postawione hipotezy. Z przeprowadzonych analiz wyprowadziła uzasadnione merytorycznie wnioski. Zaprezentowany poziom rozprawy doktorskiej potwierdza umiejętność Pani mgr inż. Moniki Osiewalskiej do prowadzenia pracy naukowej.

W świetle poczynionych ustaleń stwierdzam, że recenzowana rozprawa spełnia wymagania określone w Ustawie z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce, co upoważnia mnie do wystąpienia z wnioskiem do Rady Dyscypliny Nauki o Zarządzaniu i Jakości **o jej przyjęcie i dopuszczenie do publicznej obrony.**

Jednocześnie z uwagi na wysokie walory merytoryczne pracy, jej dojrzałość naukową i prowadzony logiczny wywód **wniosuję do Rady Dyscypliny Nauki o Zarządzaniu i Jakości o wyróżnienie rozprawy.**

dr hab. Ewa Mazur-Wierzbicka, prof. US

