

## Rozwijany model płynności zatrudnienia w grupie zawodowej pracowników centrum obsługi telefonicznej w Polsce

### **Streszczenie**

W rozprawie doktorskiej podjęto problematykę dotyczącą przebiegu procesów decyzyjnych prowadzących do dobrowolnych zwolnień z pracy. Nadmierna, dysfunkcyjna płynność zatrudnienia wiąże się z szeregiem negatywnych konsekwencji dla organizacji. Wśród nich należy wymienić dezorganizację pracy oraz generowanie wysokich kosztów, co może powodować trudności w realizacji celów strategicznych przedsiębiorstwa. Ponieważ w ostatnich latach na polskim rynku pracy obserwowany jest wzrost skali dobrowolnych zwolnień, zjawisko to stało się jednym z ważnych i pilnych problemów zarządzania zasobami ludzkimi współczesnych organizacji.

Celem głównym dysertacji jest weryfikacja prawidłowości założeń rozwijanego modelu płynności zatrudnienia T.W. Lee i T.R. Mitchella w wybranej grupie zawodowej w Polsce oraz jego ewentualna modyfikacja. Dobór populacji do badania był celowy i odbywał się dwuetapowo – pierwszy dotyczył podmiotu gospodarczego, a drugi grupy zawodowej. Badania przeprowadzono w Centrum Operacji jednego z komercyjnych banków, zlokalizowanym na terenie Łodzi. Ich uczestnikami byli wszyscy pracownicy centrum obsługi telefonicznej, którzy w ciągu ostatnich czterech lat dobrowolnie zwolnili się z pracy (badanie pełne). Badania zrealizowano w formie wywiadów bezpośrednich wspomaganych komputerowo.

Rozprawę podzielono na cztery rozdziały. W rozdziale pierwszym omówiono teoretyczne aspekty płynności i retencji zatrudnienia. Drugi rozdział dysertacji poświęcono wybranym modelom płynności zatrudnienia, w szczególności weryfikowanemu za pomocą badań własnych rozwijanemu modelowi T.W. Lee i T.R. Mitchella. W trzecim rozdziale zaprezentowano wykorzystaną metodykę badań własnych. Ostatni rozdział zawiera uzyskane wyniki i wnioski dotyczące płynności zatrudnienia w grupie pracowników centrum obsługi telefonicznej.

Na podstawie uzyskanych wyników badań własnych wykazano, że w następstwie przemian technologicznych, społecznych i ekonomicznych, przebieg procesów decyzyjnych

prowadzących do odejścia z organizacji uległ modyfikacji w stosunku do oryginalnej postaci rozwijanego modelu płynności zatrudnienia. W oparciu o zidentyfikowane ścieżki decyzyjne stworzono własną, skorygowaną postać rozwijanego modelu, uwzględniającą uwarunkowania w postaci aktualnej sytuacji na polskim rynku pracy. Ustalono czasy przebiegu poszczególnych procesów decyzyjnych prowadzących do odejścia z organizacji oraz wzbogacono dotychczasową wiedzę na temat wstrząsów i scenariuszy jako istotnych elementów ścieżek decyzyjnych.

Zaplanowana, szeroka perspektywa badawcza służyła również eksploracji dodatkowych aspektów płynności zatrudnienia, obejmujących przede wszystkim przyczyny dobrowolnych zwolnień, zjawisko monitorowania rynku pracy przed pojawieniem się pierwszych myśli o zwolnieniu się z pracy oraz występowanie tzw. epidemii zwolnień. Na podstawie uzyskanych wyników badań wskazano przykłady działań zapobiegających nadmiernej fluktuacji kadr, które mogą wykorzystać pracodawcy.

**Słowa kluczowe:** płynność zatrudnienia, fluktuacja kadr, dobrowolne zwolnienia, model płynności zatrudnienia, zarządzanie płynnością i retencją zatrudnienia