High-performance work systems and employee outcomes in Indian call centres: a mediation approach / Subramaniam Ananthram [et al.] // Pers. Rev. - 2018, nr 4, s. 931-950, rys. tab. bibliogr.

Systemy wysokowydajnej pracy i efekty osiągane przez pracowników w hinduskich centrach obsługi telefonicznej.

Centra obsługi telefonicznej w hinduskim sektorze zarządzania procesami biznesowymi funkcjonują generalnie w ramach formalnego, ustrukturyzowanego i zracjonalizowanego systemu zarządzania zasobami ludzkimi. Zasadniczymi praktykami z zakresu zarządzania zasobami ludzkimi, stosowanymi z firmach z sektora zarządzania procesami biznesowymi są: ustrukturyzowane procedury rekrutacji i selekcji pracowników, formalne procedury oceny pracowników, towarzyszący ocenie system nagród, a także specjalistyczne szkolenia odpowiadające konkretnym potrzebom personelu. Celem artykułu było empiryczne zbadanie relacji pomiędzy systemami wysokowydajnej pracy i czterema efektami osiąganymi wśród pracowników (satysfakcja z pracy, zaangażowanie w pracę, wysoka frekwencja oraz dobrostan) hinduskich centrów obsługi telefonicznej. Dane pozyskano od 250 pracowników z pięciu firm sektora zarządzania procesami biznesowymi. Rezultaty przeprowadzonej analizy wskazują, iż systemy pracy wysokowydajnej są pozytywnie skorelowane z satysfakcją z wykonywanej pracy, zaangażowaniem i poczuciem dobrostanu. Satysfakcja z wykonywanej pracy jest związana z zaangażowaniem i wysoką frekwencją, zaś zaangażowanie w pracę jest skorelowane z wysoką frekwencją i poczuciem dobrostanu. Jednakże, nie odnotowano bezpośredniego wpływu systemów wysokowydajnej pracy na wysoką frekwencję. Natomiast systemy te bezpośrednio oddziaływały na dobrostan (poprzez zaangażowanie, któremu towarzyszy satysfakcja z pracy). Autorzy podsumowują badanie stwierdzeniem, iż systemy wysokowydajnej pracy znacząco zwiększają satysfakcję z wykonywanej pracy i zaangażowanie personelu w pracę, oraz pośrednio, dzięki ww. efektom, wpływają na dobrostan pracowników. Natomiast, satysfakcja z pracy zwiększa frekwencję, co z kolei może obniżać poczucie dobrostanu. Te konkluzje są pomocne dla zarządzających zasobami ludzkimi oraz zarządów firm świadczących obsługę telefoniczną.