

The link between perceived high-performance work practices, employee attitudes and service quality: the mediating and moderating role of trust / Panagiotis V. Kloutsiniotis, Dimitrios M. Mihail // Empl. Relat. - 2018, nr 5, s. 801-821, rys. tab. bibliogr.

### **Związek pomiędzy postrzeganymi wysokoefektywnymi praktykami pracy, podejściem pracowników a jakością usług: zaufanie w roli mediatora i moderatora.**

Niniejszy artykuł skupia się na greckim sektorze bankowym i bada pośredni wpływ wysokoefektywnych systemów pracy (ang. high-performance work systems - HPWS) na jakość usług, a dokładniej, przedstawia badanie wpływu postrzegania HPWS przez pracowników na zaufanie jakim darzą kierowników, a także na jakość usług, poprzez wyniki pracowników pełniące tu rolę mediatora (mierzone na podstawie poczucia zadowolenia z pracy i afektywnego zaangażowania). Dodatkowo, autorzy artykułu przetestowali zaufanie w roli potencjalnego mediatora i moderatora w związku pomiędzy wysokoefektywnymi systemami pracy a konsekwencjami dla pracowników. W badaniu wykorzystano próbę 350 pracowników „frontowych” zatrudnionych w sektorze bankowym w Grecji. Wyniki badania pokazują, że wyniki pracowników pełnią rolę mediatora w związku pomiędzy HPWS a jakością usług. Z drugiej strony, chociaż zaufanie pełniło rolę mediatora w związku pomiędzy HPWS a wynikami osiąganymi przez pracowników, nie znaleziono żadnych dowodów na istnienie jego moderacyjnego efektu. I wreszcie, choć nie zostało to uwzględnione w początkowej analizie, okazało się, że zaufanie pełni zarówno rolę mediatora jak i moderatora w związku pomiędzy wysokoefektywnymi systemami pracy a jakością usług. Niniejsze badanie podkreśla kluczową rolę, jaką „pełne zaufanie” środowisko pracy odgrywa w opiniach i wynikach pracowników. Jak pokazały rezultaty niniejszej analizy pozytywne zachowania pracowników wraz z ich gotowością do przyjęcia i wspierania celów organizacji wpływają na poziom produktywności osób zatrudnionych w przedsiębiorstwach.