

Streszczenie rozprawy doktorskiej mgr Moniki Ruty-Kujawy

„Rozwój kompetencji pracowników jako czynnik wzrostu satysfakcji klientów w centrach usług wspólnych „

Kluczowe cele dysertacji obejmują identyfikację i ocenę związków między kompetencjami pracowników a satysfakcją klientów centrów usług wspólnych, by na tej podstawie zaproponować koncepcję rozwoju kompetencji pracowników wpływających na satysfakcję klientów centrów. Szczególną uwagę poświęcono kompetencjom psychospołecznym (miękkim). Podstawą do podjęcia badań w tym zakresie były dostrzegalne potrzeby w zakresie poprawy satysfakcji klienta w badanej organizacji SSC, jak również wynikające z przeglądu literatury. Kwestią zasadniczą była odpowiedź na pytanie w jaki sposób rozwijać kompetencje pracowników, aby skutecznie wpływać na satysfakcję odbiorców wsparcia, czyli klientów centrów usług wspólnych.

Tak zarysowany problem został rozwiązany dzięki zastosowaniu jakościowych metod badań naukowych. W oparciu przede wszystkim o wywiady indywidualne z klientami SSC, jak i wywiady zogniskowane z liderami organizacji, a także analizę dokumentacji organizacyjnej udało się rozpoznać najważniejsze, z punktu widzenia tworzenia satysfakcji klientów, kompetencje pracowników. Ponadto, w pracy zawarto koncepcję rozwoju kompetencji pracowników SSC istotnych w kontekście satysfakcji klienta, która zawiera dalsze rekomendacje działań w zespole SSC i która stanowi zwieńczenie realizowanego postępowania.