

Streszczenie rozprawy doktorskiej mgr Małgorzaty Smolskiej „Wpływ kapitału relacyjnego na funkcjonowanie przedsiębiorstw świadczących usługi szkoleniowe na przykładzie województwa zachodniopomorskiego.”

Realizacja postawionego we wstępie celu głównego, sformułowanego jako ocena wpływu kapitału relacyjnego na funkcjonowanie przedsiębiorstw świadczących usługi szkoleniowe w województwie zachodniopomorskim, a następnie opracowanie koncepcji mającej na celu doskonalenie relacji badanych przedsiębiorstw, została osiągnięta poprzez przeprowadzenie studiów literaturo-
wych oraz badań empirycznych.

Część teoretyczna pracy, na podstawie wnikliwej analizy literatury przedmiotu, przyczyniła się do identyfikacji, a także kwantyfikacji obszarów kapitału relacyjnego oraz funkcjonowania przedsiębiorstw świadczących usługi szkoleniowe. W konsekwencji stworzono autorski kwestionariusz badań ankietowych oraz wstępną projekcję modelu ukazującego wpływ kapitału relacyjnego na funkcjonowanie przedsiębiorstw świadczących usługi szkoleniowe.

Część praktyczna pracy, na podstawie przeprowadzonych badań umożliwiła, przede wszystkim: weryfikację empiryczną modelu wpływu kapitału relacyjnego na funkcjonowanie przedsiębiorstw świadczących usługi szkoleniowe w województwie zachodniopomorskim, identyfikację niezbędnych działań w celu wzmocnienia kapitału relacyjnego i maksymalizacji jego pozytywnego wpływu na funkcjonowanie badanych przedsiębiorstw w oparciu o analizę najlepszych praktyk w tym zakresie, opracowanie koncepcji doskonalenia relacji przedsiębiorstw świadczących usługi szkoleniowe oraz stworzenie rekomendacji dla praktyki biznesu.

Badania pilotażowe, przeprowadzone na grupie najlepiej prosperujących przedsiębiorstw szkoleniowych w Polsce umożliwiły rozpoznanie stopnia świadomości menedżerów tychże przedsiębiorstw w zakresie znaczenia kapitału relacyjnego oraz zbadanie poziomów kapitału relacyjnego oraz funkcjonowania najlepiej prosperujących przedsiębiorstw szkoleniowych w Polsce. W konsekwencji zweryfikowano także narzędzie badawcze w postaci kwestionariusza ankietowego.

W wyniku przeprowadzonych badań właściwych na próbie 199 przedsiębiorstw szkoleniowych województwa zachodniopomorskiego zbadano wpływ kapitału relacyjnego na funkcjonowanie tychże przedsiębiorstw. Przy użyciu metod analizy statystycznej: korelacji rang Spearmana oraz analizy regresji wielorakiej, potwierdzono postawione w pracy hipotezy: wyniki badań wykazały, że wszystkie składowe kapitału relacyjnego są pozytywnie powiązane z funkcjonowaniem badanych przedsiębiorstw. Jednocześnie stwierdzono: istotny statystycznie wpływ kapitału relacyjnego wewnętrznego oraz kapitału relacyjnego klienckiego na wszystkie obszary funkcjonowania przedsiębiorstwa (zarówno bieżący potencjał jak i innowacyjność); istotny statystycznie wpływ kapitału relacyjnego z dostawcami na bieżący potencjał przedsiębiorstwa; brak istotnego statystycznie wpływu kapitału relacyjnego z konkurentami oraz kapitału relacyjnego ze społecznością lokalną na funkcjonowanie badanych przedsiębiorstw szkoleniowych.

Jednocześnie wykazano, że poszczególne składowe kapitału relacyjnego w różny sposób oddziałują na funkcjonowanie przedsiębiorstw świadczących usługi szkoleniowe w województwie zachodniopomorskim: na bieżący potencjał przedsiębiorstwa w największym stopniu wpływa kapitał relacyjny kliencki, w dalszej kolejności kapitał relacyjny z dostawcami i kapitał relacyjny wewnętrzny, z kolei na innowacyjność w największym stopniu wpływa kapitał relacyjny wewnętrzny, w dalszej kolejności kapitał kliencki. Obszary relacji z konkurentami oraz ze społecznością lokalną zostały uznane za nieistotne statystycznie, zatem ich wpływ na funkcjonowanie przedsiębiorstw szkoleniowych w województwie zachodniopomorskim jest znikomy.

Konkludując, przedsiębiorstwa szkoleniowe w województwie zachodniopomorskim, dążąc do poprawy swojego funkcjonowania, koncentrują się głównie na kształtowaniu relacji ze swoimi pracownikami, klientami oraz dostawcami, stosunkowo mniejszą uwagę poświęcając pozostałym grupom interesariuszy, tj. konkurentom oraz przedstawicielom społeczności lokalnej.

Badanie jakościowe, przeprowadzone na grupie 46 przedsiębiorstw szkoleniowych województwa zachodniopomorskiego, poddanych wcześniej badaniom ilościowym, dostarczyły licznych przykładów działań podejmowanych w celu wzmocnienia kapitału relacyjnego. Udowodniły także, że niektóre przedsiębiorstwa szkoleniowe w województwie zachodniopomorskim, potrafią kształtować wartościowe relacje nie tylko z pracownikami, klientami czy dostawcami, ale także z konkurentami oraz społecznością lokalną. Z kolei badania jakościowe uzupełniające wykazały, że przedsiębiorstwa szkoleniowe budujące pozytywne i trwałe relacje z interesariuszami są mniej podatne na sytuacje kryzysowe. Co ważne, w trakcie pandemii COVID-19, przedsiębiorstwa szkoleniowe województwa zachodniopomorskiego skupiały się głównie na pielęgnowaniu relacji pracowniczych, klienckich, a także z dostawcami.