

Mgr Małgorzata Wesolowska

Tytuł rozprawy: Rozwój kapitału ludzkiego w organizacjach branży Business Process Outsourcing na tle wyzwań rynkowych

Zagadnienie rozwoju kapitału ludzkiego we współczesnej rzeczywistości gospodarczej nabiera coraz większego znaczenia. Obserwacja ta ma odniesienie w szczególności do działalności usługowej, gdzie ilość i jakość świadczonych usług dla klientów w największym stopniu zależy od jakości posiadanego przez organizację kapitału ludzkiego, co wyraża się posiadaniem odpowiedniej wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych przez zatrudnionych w niej pracowników. Wobec tego podjętym w rozprawie doktorskiej zagadnieniem jest rozwój kapitału ludzkiego w organizacjach branży Business Process Outsourcing działających w Polsce. Branża ta należy do sektora nowoczesnych usług dla biznesu, który charakteryzuje się świadczeniem wysokospecjalistycznych usług dla klientów biznesowych. Problematyka ta została ujęta w szerszym kontekście wyzwań rynkowych, które charakteryzują Polskę.

Celem pracy jest przedstawienie specyfiki procesu rozwoju kapitału ludzkiego w organizacjach z branży Business Process Outsourcing działających w Polsce. Główny cel pracy zawiera w sobie zarówno aspekt teoretyczny, który zakłada identyfikację aktualnego stanu wiedzy o procesie rozwoju kapitału ludzkiego i czynnikach, które wpływają na podmioty gospodarcze funkcjonujące na polskim rynku, a także cel empiryczny, który zakłada poznanie rozwiązań praktycznych w obszarze procesu rozwoju kapitału ludzkiego w organizacjach z branży Business Process Outsourcing działających w Polsce.

Realizacja celu teoretycznego nastąpiła w wyniku zastosowania integracyjnego przeglądu literatury, który został uzupełniony ilościową analizą danych statystycznych dla polskiej gospodarki. Z kolei realizacja celu empirycznego nastąpiła na podstawie zastosowania strategii badawczej, jaką jest wielokrotne studium przypadku. Na podstawie wywiadów przeprowadzonych z menedżerami personalnymi i kierownikami liniowymi w wybranych organizacjach z branży BPO dokonano eksploracji zagadnienia specyfiki rozwoju kapitału ludzkiego i wpływu czynników na ten proces, czego efektem jest modelowe ujęcie procesu rozwoju kapitału ludzkiego w omawianej branży.

Praca składa się z 6 rozdziałów. Pierwsze trzy rozdziały mają charakter teoretyczny i zawierają odpowiednio charakterystykę najważniejszych wyzwań rynkowych, z którymi mierzą się organizacje działające w Polsce, przedstawienie badanej branży Business Process Outsourcing oraz najważniejszych aspektów związanych z inwestowaniem w kapitał ludzki, a także omówienie szczegółowych zagadnień związanych z procesem rozwoju kapitału ludzkiego na poziomie organizacji. W rozdziale 4 omówiono metodyczne zagadnienia badań empirycznych. Rozdział 5 zawiera szczegółowe opisy specyfiki procesu rozwoju kapitału ludzkiego w badanych organizacjach. W rozdziale 6 przedstawiono syntezę omówionych w poprzednim rozdziale wyników badań oraz przedstawiono propozycję modelowego ujęcia procesu rozwoju kapitału ludzkiego w organizacjach branży Business Process Outsourcing.