

КАТЕДРА СОЦИОЛОГИЯ
МАГИСТЪРСКА ПРОГРАМА
„ТРУДОВИ ПАЗАРИ И РАЗВИТИЕ НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ“

ДИПЛОМНА РАБОТА
НА ТЕМА
„Подбор и кариерно развитие на персонала в центровете за услуги“

Лъчезар Няголов № 62210

Дипломната работа си поставя за цел да анализира факторите, които водят до високите нива на текучество на персонала в центровете за услуги. При разглеждането на проблематиката са използвани няколко теоретични модела, които имат за цел да изградят теоретичната рамка, чрез която се интерпретират емпиричните данни. Представените теории освен да изградят основния понятиен апарат служат и за осъществяване на преход през три ключови нива на анализ: глобално, национално и фирмено ниво. Всяко от тези нива позволява не просто да се изгради един по-задълбочен анализ, но и да се проследи идейната приемственост между различните автори.

Използваните теории са:

1. Теория за мрежовото общество (Мануел Кастелс);
2. Теория за жизнените траектории в процеса на глобализация на (Ханс-Петер Блосфелд);
3. Теория за социалната класа и различията в трудовите договори (Джон Голдтоорп);
4. Теория за глобалните вериги на добавена стойност (Гари Гарафи, Джон Хъмфри, Тимоти Стържън);

В центъра на изследването са две компании, занимаващи се с аутсорсинг на бизнес процеси. Една компания е българска, а другата е чуждестранна.

За осъществяването на изследването са използвани три подхода:

1. Анализ на предходни изследвания на центровете за услуги в национален и наднационален мащаб;
2. Анализ на документални данни за всяка от двете компании;
3. Провеждане на полуструктурирани интервюта;

Проведени са по две интервюта със служителите от отдел „Човешки ресурси“ във всяка от компаниите и общо 26 интервюта с настоящи и напуснали служители. Четири

от тези интервюта са със служители на ръководни позиции, по шест са с настоящи служители на начални позиции и по 5 са напуснали служители във всяка от двете компании. Във всяка компания са изследвани по един отдел, занимаващ се с обслужване на клиенти и по един отдел, занимаващ се с обработка на информация.

Критерии при подбора на интервюираните:

- Време прекарано в компанията;
- Степен на образование;
- Възраст;
- Наличие на предишен трудов опит.

Формулираните хипотези са:

1. Поради стандартизирането на вида дейности, предлагани от центровете за услуги подборът на кадрите и възможността за кариерно развитие на служителите не са изцяло индивидуални за компаниите в сектора. Подборът и възможностите за израстване са следствие от предлаганите от тях услуги. Има секторни политики и специфики, които се пренасят на ниво отделна фирма.
2. Високото ниво на напускащи служители се дължи на спецификата на целевата група, от която се подбират новите служители, предимно млади хора, в началото на своята професионална реализация.
3. Видът на работата в центровете за услуги – повтарящ се и не предлагащ шансове за професионално израстване е причината за голямото текучество.

За проверка на тези хипотези са формулирани следните изследователски задачи:

- Да се разгледат прилаганите системи на управление в организациите като фактор за кариерното развитие на служителите. Да се установи дали има припокриване между стратегиите на всяка от организациите и прилаганите в тях системи за развитие на служителите.
- Да се установят основните компетенции за различните длъжности в йерархичната структура на двете компании и нужните характеристики и умения за преминаването от една длъжност (отдел) в друга.
- Да се направи анализ на прилаганите системи за набиране и подбор на служителите в организациите, както на редови позиции, така и на такива, които се определят като ръководни.
- Да се анализират прилаганите практики за обучение и мотивиране на служителите да останат във всяка от организациите.

- Да се направи съпоставка между прилаганите от двете организации практики в локален контекст и тези на организациите от същия бранш, но в другите страни, чрез анализиране на вече проведени подобни изследвания.

Като заключение от изследването се изведе, че:

- Основната хипотеза беше потвърдена при анализа на данните от проведените интервюта и от анализа на разписаните фирмени политики.
- Втората хипотеза, че високото ниво на напускащи служители се дължи на спецификата на целевата група, от която се подбират новите служители, предимно млади хора, в началото на своята професионална реализация, също беше обоснована чрез анализ на поведението на двете основни групи респонденти, включени в изследването – настоящите и напусналите служители, като се установи, че служителите под 30 години, които все още учат и не са семейни са много по-склонни да сменят работата си и да възприемат заетостта в аутсорсинг компаниите като временна.
- Третата хипотеза, че видът на работата в центровете за услуги – повтаряща се и не предлагаща шансове за професионално израстване е причината за голямото текучество – беше частично верифицирана.
- В изследването се доказва, че при формирането на политиките си компаниите следват един общ за сектора на аутсорсинга модел. Този модел, въпреки че е идентичен за двете компании, може да даде различни резултати. Отражението му върху действията на служителите зависи не само от залегналите в него принципи, но и от начина на прилагането им, както стана ясно при сравнението между двете компании.