

Lojalność pracownicza. Od diagnozy typów lojalności pracowników do Zarządzania Relacjami z Pracownikami (Employee Relationship Management).

Anna Lipka, Alicja Winnicka-Wejs, Jan Acedański

Autorzy prezentowanej książki dokonali uporządkowania i wzbogacenia wiedzy dotyczącej (typów) lojalności pracownika i jej uwarunkowań, motywów oraz mechanizmów wewnętrznych, a także metod jej pomiaru w oparciu o analizę stopnia przydatności wiedzy z zakresu lojalności konsumenckiej. W książce omówiono ekonomiczno-prawne, a także psychologiczne i społeczno-kulturowe korelaty lojalności pracowniczej, a także jej powiązania z pracoholizmem oraz percepcją czasu przez pracobiorców. Autorzy opisali sposoby diagnozy typów lojalności, formułowania strategii lojalności pracowniczej oraz przekładania jej na operacyjny szczebel zarządzania.

prof. dr hab. Marta Juchnowicz:

Recenzowana książka stanowi niezwykle wartościową pozycję na polskim rynku wydawniczym. Jest to praktycznie jedyna książka prezentująca w sposób kompleksowy zagadnienia lojalności pracowników. Jej celem jest zdiagnozowanie typów lojalności pracowniczej oraz odpowiedni do tego dobór działań prolojalnościowych, które pozwolą na efektywne ERM. Jak słusznie zauważają Autorzy, działania takie nie mogą mieć charakteru fragmentarycznego i przypadkowego. Dlatego znaczną część swoich rozważań poświęcają założeniom strategii retencji pracowników, traktując to jako warunek zastosowania zarządzania relacjami pracowników (ERM).

Oryginalność książki i jej nowatorski charakter wynika przede wszystkim z głównej hipotezy badawczej, o możliwości transponowania dotychczasowej wiedzy na temat lojalności konsumenckiej do obszaru lojalności pracowniczej. Istotne znaczenie posiada także zidentyfikowanie uwarunkowań oraz skutków oddziaływania poszczególnych typów lojalności. Hipotezy zostały pozytywnie zweryfikowane, a cele badawcze skutecznie zrealizowane. Było to możliwe dzięki wzbogacaniu rozważań licznymi wynikami badań empirycznych, pierwotnych i wtórnych. Szczególną wartość wniosły badania empiryczne przeprowadzone na potrzeby niniejszej książki. Wyniki te dostarczają wielu interesujących obserwacji na temat współczesnych realiów w zakresie lojalności pracowników, a także stanu zarządzania relacjami z pracownikami w polskiej praktyce gospodarczej.

W związku z tym książka posiada walory teoriopoznawcze i użyteczne. O efektach teoriopoznawczych świadczy między innymi: wykorzystanie wiedzy dotyczącej lojalności konsumenckiej, scharakteryzowanie polimorficznego charakteru lojalności, rozwój koncepcji ponad funkcyjnego marketingu, poszerzenie klasycznego katalogu typów lojalności o typy niezidentyfikowane w literaturze, a także wskazanie pożądanego kierunku dalszych badań w zakresie ERM.

O walorach użytecznych decyduje przede wszystkim propozycja metody i oryginalnego narzędzia badawczego do diagnozowania typów lojalności, pozytywnie zweryfikowanego w ramach badań prezentowanych w ostatniej części książki.

Spis treści:

Wprowadzenie

Rozdział 1. Lojalność pracownicza jako behawioralna dźwignia wartości organizacji

- 1.1. Polimorfizm lojalności (*Alicja Winnicka-Wejs*)
- 1.2. Pojęcie i ekonomiczna wartość lojalności pracowników (*Anna Lipka*)
- 1.3. Lojalność w wybranych metodach wyceny kapitału ludzkiego (w) organizacji (*Alicja Winnicka-Wejs*)
 - 1.3.1. Metody kosztowe
 - 1.3.2. Metody dochodowe
 - 1.3.3. Metody wartości dodanej
 - 1.3.4. Metody rynkowe
 - 1.3.5. Metody mnożnikowe
 - 1.3.6. Metody wskaźnikowe
 - 1.3.7. Metody mieszane
 - 1.3.8. Metody opcji rzeczywistych (realnych)
 - 1.3.9. Metody alternatywne/niekonwencjonalne
- 1.4. Istota oraz znaczenie lojalności konsumenckiej i lojalności pracowniczej – obszary analogii (*Anna Lipka*)

Rozdział 2. Uwarunkowania, motywy, wewnętrzne mechanizmy i typy lojalności pracowników

- 2.1. Rodzaje uwarunkowań lojalności pracowniczej
 - 2.1.1. Uwarunkowania w otoczeniu organizacji (*Anna Lipka, Alicja Winnicka-Wejs*)
 - 2.1.2. Uwarunkowania wewnętrznoorganizacyjne
 - 2.1.2.1. Osobowość organizacji (*Anna Lipka*)
 - 2.1.2.2. Jakość gospodarowania kapitałem ludzkim (*Anna Lipka*)
 - 2.1.2.3. Strategia ogólna i personalna (*Anna Lipka*)
 - 2.1.2.4. Struktura organizacyjna (*Alicja Winnicka-Wejs*)
 - 2.1.2.5. Kultura organizacyjna (*Alicja Winnicka-Wejs*)
 - 2.1.3. Uwarunkowania dotyczące pracowników (*Anna Lipka*)
- 2.2. Motywy lojalności i multilojalności pracowniczej (*Anna Lipka*)
- 2.3. Wewnętrzne mechanizmy lojalności pracobiorców (*Anna Lipka*)
 - 2.3.1. Charakterystyka
 - 2.3.1.1. Zaufanie
 - 2.3.1.2. Przyzwyczajenie
 - 2.3.1.3. Zaangażowanie organizacyjne
 - 2.3.2. Typologia lojalności pracobiorców
- 2.4. Różnicowanie typów lojalności pracowników w kontekście perspektyw postrzegania czasu (*Anna Lipka*)
 - 2.4.1. Orientacja na przeszłość
 - 2.4.2. Ukierunkowanie na teraźniejszość
 - 2.4.3. Nastawienie na przyszłość

Rozdział 3. Diagnoza oraz pomiar lojalności pracowników i jej typów jako podstawa budowania strategii długookresowych relacji firmy z pracownikami

Anna Lipka

- 3.1. Diagnozowanie lojalności jako postawy i zachowania
- 3.2. Analiza satysfakcji i lojalności pracowników
 - 3.2.1. Relacje: satysfakcja – lojalność
 - 3.2.2. Zadowolenie pracownika a zadowolenie klienta
 - 3.2.3. Funkcje oraz fazy badań satysfakcji klientów i pracowników
- 3.3. Badanie motywów lojalności
- 3.4. Ustalanie dynamiki lojalności i jej implikacji
- 3.5. Pomiar wartości życiowej pracowników

Rozdział 4. Employee Relationship Management (ERM), czyli Zarządzanie Relacjami z Pracownikami (ZRP) – szczebel strategiczny i operacyjny

- 4.1. Strategie retencji pracowników
 - 4.1.1. Kształtowanie wartości dynamicznej klienta wewnętrznego jako przedmiot strategii (*Anna Lipka, Alicja Winnicka-Wejs*)
 - 4.1.2. Metody analizy strategicznej personelu dla potrzeb ERM (ZRP) (*Anna Lipka*)

- 4.1.3. Rodzaje strategii prolojalnościowych dla pracowników (*Anna Lipka*)
- 4.1.4. Treść substrategii strategii prolojalnościowej (*Anna Lipka*)
- 4.1.5. Zarządzanie ryzykiem lojalnościowym (*Anna Lipka*)
- 4.2. Typy lojalności a pracownicze programy lojalnościowe (*Anna Lipka*)
 - 4.2.1. Definicja i cele
 - 4.2.2. Projektowanie i ewaluacja
 - 4.2.3. Koszty jakości zarządzania pracowniczymi programami lojalnościowymi

Rozdział 5. Wyniki badań empirycznych nad lojalnością pracowników i jej typami

Jan Acedański

- 5.1. Metody i narzędzia badawcze
- 5.2. Charakterystyka populacji oraz próby
- 5.3. Stosowane strategie prolojalnościowe i metody diagnozy lojalności
- 5.4. Pracoholizm i percepcja czasu badanych osób
- 5.5. Waga lojalności dla respondentów i ich motywacje lojalności
- 5.6. Multilojalność
- 5.7. Autoocena poziomu lojalności i jego dynamiki
- 5.8. Percepcja ryzyka i ekonomicznych konsekwencji lojalności
- 5.9. Typy lojalności

Zakończenie

Anna Lipka

Bibliografia i netografia

Spis tablic

Spis rysunków

Załącznik

Anna Lipka