



Kvalita práce a výkon

Zhrnutie

Úvod

Nadácia Eurofound sa v uplynulých rokoch zamerala na vzťahy medzi sociálnym dialógom, pracovnými podmienkami, kvalitou práce a ich vplyvom na zamestnancov a výkon podniku. Bol spustený balík výskumných projektov, ktorých cieľom bolo prehĺbenie poznatkov o týchto vzťahoch rozsiahlym preskúmaním literatúry, analýzou údajov z prieskumov európskych podnikov a prostredníctvom hĺbkových prípadových štúdií. Táto správa vychádza z 21 prípadových štúdií v štyroch odvetviach (elektrotechnika a strojárstvo, výroba potravín, finančné služby a poisťovacie činnosti, veľkoobchod a maloobchod) v šiestich krajinách: Česká republika, Francúzsko, Nemecko, Rakúsko, Španielsko a Švédsko. Účelom tejto štúdie a celého výskumného balíka je zistiť, či a do akej miery môže zlepšenie kvality práce zvýšiť výkon zamestnanca a podniku.

Politické súvislosti

Vytváranie lepších pracovných miest a kvalita práce sú hlavné prvky európskeho sociálneho modelu. Patria sem oblasti ako organizácia práce a pracovných činností; odborná príprava, zručnosti a zamestnateľnosť; zdravie, bezpečnosť a pocit spokojnosti; ako aj pracovný čas a rovnováha medzi pracovným a súkromným životom. Zvyšovanie kvality zamestnanosti a pracovných podmienok je však novou dimenziou európskej stratégie zamestnanosti, ktorá sa pôvodne sústreďovala najmä na kvantitatívne meradlá, akými sú zvyšovanie zamestnanosti a znižovanie počtu nezamestnaných. V lisabonskej agende sa predpokladá, že zlepšovanie kvality a produktivity práce by mohlo viesť k zvýšeniu počtu pracovných miest a k ich lepšej kvalite. V najnovšej stratégii Európa 2020 na zabezpečenie inteligentného,

udržateľného a inkluzívneho rastu je po finančnej kríze pozornosť zameraná na viac pracovných miest (zvyšovanie zamestnanosti), ale inovatívnejšie prostredie by podľa tejto stratégie malo prispieť aj k vzniku „kvalitných pracovných miest“. Rozširovanie zručností a odborné vzdelávanie sú podľa tejto stratégie uprednostňovanou metódou dosahovania cieľov a sociálni partneri sú považovaní za kľúčových aktérov, ktorí majú k ich naplneniu prispieť využitím sociálneho dialógu.

Hlavné zistenia

Zo správy vyplýva, že väčšina podnikov uplatňuje na zlepšenie rôznych dimenzií kvality práce súbor opatrení. Preto je ťažké jednoducho určiť, ako jedno konkrétne opatrenie ovplyvňuje výkon. V správe sa ďalej uvádza, že v niektorých podnikoch nie celkom poznajú reťazec vzťahov medzi zvýšením kvality práce a zvýšením výkonu. Vo viacerých prípadoch sa aj priaznivý vzťah medzi kvalitou práce a výkonom predpokladal, ale v žiadnom zmysle sa neoveroval.

Napriek tomu sa v prípadových štúdiách naznačuje, že najzreteľnejší vzťah medzi kvalitou práce a výkonom súvisí s odbornou prípravou, zručnosťami a zamestnateľnosťou. Odbornou prípravou sa prispieva k zvýšenému výkonu väčšinou vyššou schopnosťou využívať technológie a vyhovieť požiadavkám zákazníka. Odborná príprava sa využíva aj preto, že potenciálna alternatíva, prijatie nových zamestnancov, je menej optimálnou investíciou. Pre podnik býva ťažké a často nákladné získať potenciálnych zamestnancov a interný kariérny rast prostredníctvom odbornej prípravy sa javí výhodnejší

tak pre podnik, ako aj pre zamestnancov, ktorí získajú výhodu zvýšenej zamestnateľnosti.

Plány kariérneho postupu a istota zamestnania prispievajú k zvýšenému výkonu ubezpečením o vzájomnej zhode na tom, že v danej spoločnosti je strednodobý až dlhodobý kariérny postup možný. U zamestnancov sa tak rozvíja vyššia angažovanosť, lojalnosť a zodpovednosť k ich práci. To prináša mnohé potenciálne výhody: zamestnanci odporúčajú pracovisko ďalším uchádzačom o zamestnanie, konajú ako vyslanci podniku a úspech podniku považujú za svoj osobný úspech. Prípadové štúdiá sú v tomto kontexte len orientačné, ale skúmané podniky majú dobrú výkonnosť v spojení s vhodne naplánovanými možnosťami kariéry a istotou zamestnanosti, a tým potvrdzujú, že tieto dva prvky je možné kombinovať.

Zdravie, bezpečnosť a pocit spokojnosti prispievajú podľa zistení k zvýšenému výkonu vďaka nižšej absencii pre práceneschopnosť a nižším platbám poisťového. Navyše zvyšujú spokojnosť zamestnancov a znižujú ich dobrovoľnú fluktuáciu. V niektorých prípadoch v podnikoch, v ktorých sa meral vplyv na výkon, bol vzťah celkom zrejмый, keď zlepšenie zdravia, bezpečnosť a pocit spokojnosti mali za následok zvýšenie produktivity práce až o 20 % popri priaznivom vplyve na absenciu z dôvodu práceneschopnosti.

Prípadovými štúdiami sa tiež potvrdzuje, že priaznivo ovplyvniť výkon môže dôkladne pripravená podniková politika v oblasti rovnováhy medzi pracovným a súkromným životom. Jednoduchšie je nielen prijímanie nových zamestnancov, ale aj zamestnanci majú zvýšenú tendenciu venovať podniku väčšie pracovné úsilie, keď je to najviac potrebné, ako odplatu za flexibilitu preukázanú voči ich potrebám. Okrem toho sa pozoruje aj nárast spokojnosti zamestnancov. Flexibilita je tak prospešná pre obe strany.

Politické ukazovatele

V tomto projekte boli uvedené príklady, ktorými sa potvrdzuje, že zvyšovanie kvality práce a dosahovanie lepšieho finančného výkonu sú dve strany tej istej mince a nie protikladné ciele. Načrtnutie konkrétnych vzťahov medzi kvalitou práce a výkonom a vypracovanie jasných odporúčaní pre tvorcov politik a ďalšie zainteresované strany je však náročná úloha z viacerých dôvodov. Po prvé, podniky často buď o týchto vzťahoch nevedia, alebo ich nijako neoverujú. Po druhé, väčšina podnikov združuje viacero iniciatív v oblasti kvality práce a dosiahne sériu výhod v oblasti výkonu, ale nie je schopná identifikovať konkrétny vzťah medzi nimi. A nakoniec žiadny z dvojice metodických prístupov – analýza údajov priezrezového prieskumu ani analýza vplyvov ex-post v prípadových štúdiách – nie je postačujúcim základom, pomocou ktorého by sa dala zodpovedať základná otázka príčinnej súvislosti skúmaných vzťahov. Rozhodujúci dôkaz môže poskytnúť len viacročná priebežná štúdia skupiny podnikov uplatňujúcich postupy kvalitných pracovných miest.

Napriek tomu je možné určiť niektoré politické ukazovatele a odporúčania. Z výskumu vyplýva, že existuje zrejмая potreba všeobecného šírenia informácií o vzťahoch medzi kvalitou práce a výkonom, a teda zvýšenia informovanosti účastníkov širšieho trhu práce a podnikateľského spoločenstva o týchto existujúcich zdrojoch udržateľného výkonu a rastu. Skúmané vzťahy medzi kvalitou práce a zamestnancami a výkonom podniku poskytujú základ pre pokrok sociálneho dialógu v EÚ.

Posunutie sociálneho dialógu na vyššiu úroveň, na ktorej je kvalita práce spoločným cieľom a je rovnako dôležitá ako zamestnanosť, bude určite podstatným príspevkom k stratégii Európa 2020 a jej cieľom. Všetko toto by sa malo uskutočniť paralelne s ďalším investovaním do východiskových štúdií a priebežného výskumu vzťahov medzi kvalitou práce a výkonom s cieľom prehĺbiť poznatky a ďalej analyzovať získané poznatky z príkladov osvedčených postupov.

Ďalšie informácie

Správa *Vzťahy medzi kvalitou práce a výkonom sa nachádza* na stránke <http://www.eurofound.europa.eu/publications/htmlfiles/ef1120.htm>.

Radoslaw Owczarzak, vedúci výskumu,
raw@eurofound.europa.eu