

Abstrakt

V této práci se zabýváme fluktuací operátorů v oddělení call centra jedné konkrétní organizace. Pro pochopení různých příčin fluktuace jsme provedli kvalitativní i kvantitativní výzkum. V kvalitativním jsme provedli rozhovory s 16 operátory call centra a zaměřili se na příčiny fluktuace právě z jejich pohledu.

Dále jsme provedli rozhovory se všemi 3 pracovníky personálního útvaru. Tyto rozhovory se týkaly fungování tohoto útvaru jako celku. Na závěr jsme vedli rozhovor s bývalým HR manažerem této organizace, který nám nastínil svůj pohled na fungování a budoucí směřování personálního útvaru. Všechny tyto rozhovory nám tak umožnily pochopit, jaké jsou příčiny fluktuace a čím se zabývají pracovníci personálního útvaru.

Dále jsme provedli kvantitativní výzkum, kde jsme zkoumali souvislosti mezi mírou fluktuace a věkem, pohlavím, plněním finančního cíle a pracovní výkonností. Z výsledků našich studií vyplývá, že v dané organizaci se neprojevil statisticky významný vztah mezi věkem operátora a ukončením pracovního poměru, délkou pracovního poměru a pohlavím, dobou před ukončením pracovního vztahu na plnění finančního cíle, ani vliv doby před ukončením pracovního vztahu na výkonnost vyjádřenou parametrem počtu zrušených smluv. Projevil se však statisticky významný vztah mezi délkou pracovního poměru a ukončením pracovního poměru.

Kombinace kvalitativního a kvantitativního výzkumu nám tak umožnila odhalit příčiny vysoké míry fluktuace v dané organizaci.

Klíčová slova:

Fluktuace, call centrum, výkon zaměstnanců, pracovní spokojenost