

Stanisław Gera

Doskonalenie jakości usług szkoleniowych w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy

Streszczenie

Niedostateczne kształcenie zawodowe oraz niewystarczająco precyzyjna formuła nauczania bhp obecna w szkolnictwie ogólnym i akademickim spowodowały, że rynek pracy jest ustawicznie i coraz intensywniej zasilany przez młodych, słabo wyedukowanych w tym zakresie pracowników, dla których wyłącznym źródłem wiedzy, a także metodą kształtowania postaw wobec bhp, stają się obowiązkowe szkolenia zapewniane przez pracodawców. Brak odpowiedniej kontroli rynku edukacji z zakresu bhp, jest przyczyną występowania wielu niepokojących zjawisk. Głównym problemem jest brak mechanizmów prawnych do kontrolowania przebiegu edukacji oraz oceny jej efektów. Aktualnie w większości przypadków dla przedsiębiorców ważny jest nie efekt w postaci prawidłowo wyszkolonych pracowników, a posiadanie zaświadczeń o ukończonych przez nich szkoleniach. To kontekst na bazie którego oparta została problematyka pracy.

Autor przybliżył dostępne w literaturze definicje jakości, które można podzielić na trzy grupy: filozoficzną, techniczną oraz odnoszącą się do wymagań klienta. Każda z nich koncentruje się na nieco odmiennych aspektach związanych z tą problematyką. Mnogość zaprezentowanych ujęć definicji jakości oraz ich różnorodność pokazała wyraźnie interdyscyplinarny charakter pojęcia jakości. Funkcjonuje ono na licznych szczeblach ludzkiej aktywności, ale wspólnym punktem wszystkich współczesnych definicji jakości wydaje się dążenie do zaspokajania potrzeb oraz wymagań konsumentów.

Dominująca obecnie gospodarka oparta na wiedzy powoduje nasilanie się zjawiska serwicyzacji usług, której źródłem jest racjonalizacja kosztów produkcji, realizowana poprzez powierzanie świadczenia wybranych usług firmom zewnętrznym, w ramach procesów outsourcingu. Współcześnie bardzo duża ilość przedsiębiorstw korzysta z ofert firm outsourcingowych, świadczących praktycznie każdy rodzaj usług. Dotyczy to także wszelkiego rodzaju szkoleń.

We wprowadzeniu do problematyki BHP przyjrano się służbie BHP i jej zadaniom. Bezpieczeństwo pracy określa się jako zespół warunków, które muszą zostać spełnione, aby pracownicy mogli pracować bezpiecznie i bez szkody na zdrowiu. Obejmuje ono wszelkie działania techniczne, organizacyjne i ekonomiczne, których celem jest zapobieganie zagrożeniu wypadkowemu, a także zmniejszenie liczby wypadków zaistniałych mimo działań

zapobiegawczych. Bezpieczeństwo i higiena pracy obejmuje zbiór zasad i przepisów charakteryzujących środowisko pracy i warunki w nim panujące. Pod pojęciem bezpieczeństwa i higieny pracy należy rozumieć po pierwsze ochronę życia i zdrowia pracowników, a po drugie również zapewnienie im ergonomicznych warunków w miejscu gdzie wykonują pracę. Widać wyraźnie jak interdyscyplinarny charakter ma to pojęcie – łączy w sobie elementy nauk humanistycznych, medycznych i technicznych.

Przybliżony przez autora system ochrony pracy w Polsce składa się z dwóch elementów: systemu organizacyjnego oraz systemu prawnego. W systemie pracy występują następujące podmioty: pracodawca, pracownik oraz środowisko pracy, wraz z wyposażeniem oraz warunkami w nim panującymi. Podmiotem szczególnie chronionym jest pracownik.

System prawny skupia w sobie przepisy tworzące autonomiczną gałąź w postaci prawa pracy. Zawiera również normy dotyczące ochrony pracownika i ochrony zdrowia, przestrzegania odpowiednich warunków pracy. Na system prawny składają się Konstytucja RP, kodeks pracy oraz akty powszechnie obowiązującego prawa, układy zbiorowe pracy i regulaminy.

Głównym celem części empirycznej pracy była weryfikacja tezy, że jakość usług szkoleniowych w zakresie bhp wymaga doskonalenia. Dodatkowym celem była identyfikacja ewentualnych czynników różnicujących ocenę jakości tych usług oraz opracowanie rozwiązania pozwalającego doskonalić jakość usług szkoleniowych w zakresie bhp.

W badaniu weryfikacji podlegały 4 hipotezy:

Hipoteza H1, dotycząca tego, że w jakości usług szkoleniowych z zakresu bhp występują luki,

Hipoteza H2 mówiła o tym, że jakość usług szkoleniowych z zakresu bhp można przedstawić w postaci modelu liniowego,

Hipoteza H3 mówiła, że poziom jakości usług szkoleniowych w zakresie bhp jest niski.

Z kolei Hipoteza H4 mówiła o istnieniu formalnych charakterystyk pracowników/organizacji różnicujących luki w poszczególnych wymiarach jakości usług szkoleniowych w zakresie bhp.

W pomiarze poziomu jakości usług z zakresu szkoleń BHP odniesiono się do każdego z pięciu wymiarów jakości obecnych w literaturze. W tym celu skonstruowane zostały specjalne kwestionariusze ankietowe. Każdy z nich składał się z zestawu 22 pytań na temat oczekiwań klienta związanych z usługą i usługodawcą i identycznych pytań dotyczących postrzegania usługi otrzymanej przez klienta. W metodzie SERVQUAL stosowana jest siedmiopunktowa skala Likerta, pozwalająca na przypisanie poszczególnym stwierdzeniom odpowiednich wag, od: całkowicie się zgadzam, do: zupełnie się nie zgadzam.

Niezadowolenie klienta z usługi jest tym większe, im większa jest różnica pomiędzy jego oczekiwaniami a postrzeganiem usługi.

W pracy zdefiniowano i przeanalizowano zatem usługi firm szkoleniowych z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy. Przy pomocy metody SERVQUAL zidentyfikowano zmienne, które wymagają doskonalenia z uwagi na niską ocenę poziomu analizowanych usług.

Zawarty w tytule pracy postulat doskonalenia jakości usług szkoleniowych znalazł silne poparcie w wynikach badania. Potwierdziła się postawiona w badaniu teza, że poziom jakości usług szkoleniowych w zakresie bhp jest niski, a w poszczególnych wymiarach jakości występują luki różnicowane przez formalne charakterystyki pracowników/organizacji.

Generalnym wnioskiem jaki wypływa z badania jest pilna konieczność doskonalenia jakości usług szkoleniowych z zakresu bhp w Polsce. Wskazane w badaniu luki w poszczególnych wymiarach doskonale ilustrują braki w tym zakresie. W badaniu zidentyfikowano 10 zmiennych znajdujących się na polu *niedoinwestowanie*, wobec których konieczne jest podjęcie działań doskonalących.

Stawisław Jero

Stanisław Gera

Improvement of the quality of training services in the field of health and safety at work

Summary

Insufficient vocational education and insufficiently precise formula of health and safety education, present in general and academic education, caused that the labor market is constantly and intensively fed by young, poorly educated people in this respect, and by employees for whom the exclusive source of knowledge as well as the method of shaping attitudes towards OSH become compulsory training provided by employers. Lack of adequate control of the education market in the field of occupational safety and health is the cause of many disturbing phenomena. The main problem is the lack of legal mechanisms to control the course of education and the assessment of its effects. Currently, in most cases, it is important for entrepreneurs not to have the effect of properly trained employees, but to have certificates of training completed by them. This is the context on the basis of which the problems of presented work are based.

The author explained the quality definitions available in the literature, which can be divided into three groups: philosophical, technical and referring to the client's requirements. Each of them focuses on slightly different aspects related to this issue. The multiplicity of the presented definitions of quality and their diversity clearly showed the interdisciplinary character of the concept of quality. It operates at numerous levels of human activity, but the common point of all contemporary definitions of quality seems to be striving to meet the needs and requirements of consumers.

The currently dominating economy based on knowledge causes the intensification of the servicisation of services, the source of which is the rationalization of production costs, realized by entrusting the provision of selected services to external companies, as part of outsourcing processes. Today, a very large number of enterprises use the offers of outsourcing companies that provide practically all types of services. This also applies to all types of training.

In the introduction to the issues of occupational health and safety, the health and safety service and its tasks were examined. Work safety is defined as a set of conditions that must be met so that employees can work safely and without harming their health. It covers all technical, organizational and economic activities aimed at preventing accident hazards, as well as reducing the number of accidents occurring despite preventive actions. Occupational health and safety includes a set of rules and regulations characterizing the work environment

and conditions prevailing in it. The term occupational safety and health should be understood first of all to protect the life and health of employees, and secondly to provide them with ergonomic conditions in the place where they perform work. It is clearly visible how interdisciplinary nature has this concept - it combines the elements of the humanities, medical and technical sciences.

The system of labor protection in Poland, approximated by the author, consists of two elements: the organizational system and the legal system. The following entities operate in the work system: employer, employee and work environment, along with equipment and conditions prevailing in it. The employee is a particularly protected entity.

The legal system brings together provisions that create an autonomous branch in the form of labor law. It also contains standards for employee protection and health protection, compliance with appropriate working conditions. The legal system consists of the Constitution of the Republic of Poland, the labor code and acts of universally binding law, collective labor agreements and regulations.

The main goal of the empirical part of the work was to verify the thesis that the quality of training services in the field of health and safety at work requires an improvement. An additional goal was to identify possible factors differentiating the assessment of the quality of these services and to develop a solution to improve the quality of training services in the field health and safety at work.

The verification study covered four hypotheses:

H1 hypothesis that there are quality gaps in the quality of health and safety at work training services,

The H2 hypothesis stated that the quality of training services in the field of health and safety at work can be presented in the form of a linear model,

The H3 hypothesis said that the quality level of health and safety at work training services is low.

Finally, the H4 Hypothesis referred to the existence of formal characteristics of employees / organizations differentiating gaps in individual dimensions of the quality of training services in the field of health and safety at work.

In the measurement of the quality level of services in the field of health and safety training, reference was made to each of the five dimensions of quality present in the literature. For this purpose, special questionnaires were constructed. Each of them consisted of a set of 22 questions about customer expectations related to the service and the service provider and identical questions regarding the perception of the service received by the client. In the

SERVQUAL method, a seven-point Likert scale is used, which allows to assign particular weightings to individual statements, from: I completely agree, to: I completely disagree. The dissatisfaction of the client with the service is all the greater, the greater the difference between his expectations and the perception of the service. Therefore, the services of training companies in the field of occupational health and safety were defined and analyzed. With the help of the SERVQUAL method, variables have been identified that require improvement due to the poor assessment of the level of services analyzed.

The postulate of improving the quality of training services included in the title of the presented work found strong support in the results of the study. The thesis presented in the study was confirmed – the results show that the quality of training services in the field of health and safety is low, and in individual quality dimensions there are gaps differentiated by formal characteristics of employees and organizations. The general conclusion that emerges from the study is the urgent need to improve the quality of training services in the field of OSH in Poland. The gaps in particular dimensions indicated in the study perfectly illustrate the deficiencies in this respect. The study identified 10 variables in the field of underinvestment, for which improvement measures are necessary.

Stacisław Jero