

PROČ JSOU SLUŽEBNÍ CESTY NUTNOSTÍ I PŘES TECHNOLOGICKÉ VYMOŽENOSTI



Stejně jako mnoho předešlých krizí, i pandemie Covid-19 přináší určité nové příležitosti. To je zvláště patrné v podnikatelském světě, jak poznamenala Německá asociace cestovního ruchu (VDR). Dle VDR se prakticky přes noc mnoho společností úspěšně digitalizovalo, což platí hlavně pro komunikaci s kolegy a obchodními partnery. Zároveň se během pandemie práce z domu rychle etablovala jako skutečná alternativa pro práci na pracovišti.

Každodenní používání digitálních komunikačních platforem, jako jsou GoToMeeting, Teams, Skype nebo Zoom, se rychle stalo důležitou součástí života zaměstnanců, manažerů a dalších hráčů v podnikatelské sféře. Mnoho ekologů a manažerů společností se v tomto ohledu radují, že by se počet služebních cest mohl výrazně snížit – spekuluje se dokonce až o 50 % poklesu.

Je však nutná opatrnost, jak upozorňuje prezident VDR Christoph Carnier. „Krátkodobé úspory mohou ve střednědobém až dlouhodobém horizontu způsobit velké ekonomické škody, což by ještě více zhoršilo důsledky pandemie,“ řekl s odkazem na nedávnou analýzu Harvardské univerzity, která ukazuje, že až 17 % celosvětového ekonomického výkonu by se ztratilo v případě, že by byly pozastaveny služební cesty.

Harvardský ekonom a vedoucí studie Ricardo Hausmann nezohledňuje produktivitu vytvářenou lokálně, například, když jsou pobočky založeny v jiných zemích. Ve své studii „Šíření znalostí v síti mezinárodních pracovních cest“ potvrdil svoji tezi, že služební cestující fungují jako důležití předavatelé know-how. Prostřednictvím nich dochází k výměně osobního know-how, což zvyšuje produktivitu společnosti a ekonomiky a vede k nové produkci a pracovním místům.

Hausmann v této souvislosti hovořil o výměně nepřímých znalostí. Myslí tím praktické know-how, tj. umění profesionálně provádět určité úkoly nebo najít někoho, kdo má odpovídající znalosti. Toto know-how se nenachází ani v učebnicích, ani v provozních pokynech a je převážně aplikováno nebo předáváno v závislosti na situaci.

Při osobních setkáních lidé vytvářejí řadu situací, ve kterých předávají své znalosti, aniž by o to byli předem výslovně požádáni. Situace se vyvíjejí v průběhu konverzace prostřednictvím okrajových poznámek, osobních anekdot nebo dokonce otázek, které se dříve mohly zdát relevantní. Jinými slovy, jedná se o obsah, který nelze nalézt v žádné agendě webináře nebo telefonické konference a který se objeví až v průběhu osobního rozhovoru.

Tyto výsledky potvrzuje průzkum mezi 17 038 služebními cestujícími z 24 zemí (booking.com), podle kterého mají tyto cesty nejen pozitivní vliv na úspěch společnosti, ale také umožňují zaměstnancům rozšířit si vlastní obzory a využít jejich osobní potenciál.

Dvě třetiny mezinárodních (66 %) a více než polovina německých služebních cestujících (53 %) považuje osobní kontakt s kolegy a zákazníky a za nezbytný. Na otázku, čeho chtějí na svých cestách dosáhnout, téměř polovina dotázaných (46 %) uvedla, že jejich cílem je zvýšit úspěšnost jejich společnosti.

U 40 % Němců má úspěch společnosti rovněž přednost před vším ostatním. Více než jeden ze tří Němců (38 %) se také chce naučit něco, co jim pomůže při profesionálním rozvoji. To koresponduje s tím, že německé společnosti vysílají nejvíce zaměstnanců po celém světě, a tedy nejvíce mediátorů know-how do jiných zemí.

Carnier se domnívá, že je správné a nutné kriticky hodnotit služební cesty a pokud to má smysl, nahradit je virtuálními schůzkami. „Inteligentní regulace cestování takřka vždy zahrnuje nutnost hlídat náklady. Nové technologie jsou však stále nedostatečné, co se týče předávání implicitního know-how nebo budování vztahů důvěry v kombinaci s know-how, které je zásadní pro hospodářský růst po celém světě.“

Date: 2020-09-14

Article link: <https://www.tourism-review.cz/sluzebni-cesty-je-nutnosti-news11671>