

- **Rozdział 1. Pracownicy jako kapitał 5**
 - o 1.1. Ludzie cenniejsi niż pieniądze 5
 - 1.1.1. Personalizacja firma-klient 6
 - 1.1.2. Zarządzanie oparte na wiedzy i organizacja ucząca się 11
 - 1.1.3. Psychologia potrzeb pracownika 14
 - 1.1.4. Otoczenie pracownika i jego podejście do pracy 19
 - o 1.2. Funkcje działu HR 22
 - 1.2.1. Relacje pomiędzy HR a pracownikami zarządzającymi 24
 - 1.2.2. Zasady personalne i procedury 27
 - o 1.3. Etyczny HR - przepisy prawne i normy 32
 - 1.3.1. Zatrudnianie pracowników. Dyskryminacje ze względu na rasę, płeć, religię 32
 - 1.3.2. Mobbing 35
 - 1.3.3. Rola kwalifikacji zawodowych - wykształcenie czy osobowość? 39
- **Rozdział 2. Pracownicy potrzebni w firmie 41**
 - o 2.1. Dlaczego firma potrzebuje pracowników? 41
 - 2.1.1. Prognozowanie zatrudnienia 43
 - 2.1.2. Błędy w myśleniu w kwestiach pracownik-firma 50
 - o 2.2. Alarm - szukamy pracownika 51
 - 2.2.1. Szukanie dobrego kandydata wewnątrz firmy 51
 - 2.2.2. Szukamy pracownika na zewnątrz firmy 53
 - 2.2.3. Publikowanie ogłoszeń 56
 - 2.2.4. Inne formy poszukiwania pracowników 60
 - 2.2.5. Nieodpowiedni komunikat zniechęca najlepszych kandydatów 63
 - o 2.3. Sukces? Mamy dużo chętnych kandydatów 64
 - 2.3.1. Ocena zgłoszeń - selekcja życiorysów (CV) oraz listów motywacyjnych 66
 - 2.3.2. Narzędzia analizy życiorysów 70
 - o 2.4. Rozmowa kwalifikacyjna 73
 - 2.4.1. Procedura rozmowy kwalifikacyjnej 73
 - 2.4.2. Wstępne relacje kandydat-przedstawiciel firmy 83
 - 2.4.3. Prowadzenie interview 85
 - 2.4.4. Błędy i pułapki rozmów kwalifikacyjnych 87
 - o 2.5. Testowanie kandydatów 89
 - 2.5.1. Testy na inteligencję 91
 - 2.5.2. Testy umiejętności 91
 - 2.5.3. Testy osobowe 92
 - o 2.6. Podejmowanie decyzji o zatrudnieniu 102
 - 2.6.1. Wprowadzanie nowego pracownika do firmy 102
- **Rozdział 3. Tworzenie zespołu 109**
 - o 3.1. Pracownik jako część firmy. Wytyczanie celów długoterminowych 109
 - 3.2. Szkolenie dla dzisiejszej pracy i jutrzejszego awansu 110
 - 3.2.1. Powody stałego szkolenia pracowników. Zmiany rynkowe 110
 - 3.2.2. Rodzaje szkoleń tradycyjnych 120
 - 3.2.3. Rodzaje szkoleń interaktywnych 124
 - 3.2.4. Motywacja 132
 - 3.2.5. Ocena wydajności pracowników 138
 - o 3.3. Marketing wewnętrzny 143
 - 3.3.1. Pracownik jako klient firmy 143

- o 3.4. Gdy współpraca z pracownikiem kończy się fiaskiem 151
 - 3.4.1. Pracownik sam się zwalnia 152
 - 3.4.2. Pracownik jest zwalniany przez firmę 154
 - 3.4.3. Zwolniony pracownik - reklama lub antyreklama firmy 157
- Załącznik Wzory dokumentów 159
- Bibliografia 167
- Wykaz rysunków i załączników 173
- Skorowidz 179