Wprowadzenie 9

Część I (Izabela Warwas). Organizacyjne aspekty zarządzania zasobami ludzkimi 13

Rozdział I. Proces zarządzania zasobami ludzkimi. Interesariusze oraz wyzwania 15

Wstęp 15

Zarządzanie i zarządzanie zasobami ludzkimi 15

Globalizacja 19

Gospodarka napędzana wiedzą i informatyzacja 22

Starzenie się społeczeństwa 23

Wyzwania dla nowej gospodarki, nowej organizacji i zatrudnionych w niej pracowników 24

Interesariusze zarządzania zasobami ludzkimi w organizacji 28

Bibliografia 32

Rozdział II. Motywowanie pracowników 35

Wstęp 35

Motywacja i motywowanie 35

Podejścia do motywowania 36

Proces motywacyjny 38

Koncepcje i teorie motywacji a instrumenty motywacyjne 48

Bibliografia 51

Rozdział III. Zaangażowanie i wynagradzanie pracowników 53

Wstęp 53

Istota i rodzaje zaangażowania 53

Motywowanie a zaangażowanie 57

Wynagradzanie pracowników 58

Formy wynagrodzeń 60

Kariera i zarządzanie talentami jako istotne obszary kreowania zaangażowania 63

Bibliografia 66

Rozdział IV. Proces szkoleń – metody i ewaluacja 67

Wstęp 67

Zarządzanie kompetencjami 67

Inwestycje w kapitał ludzki 69

Metody i techniki szkoleniowe 70

Efekty szkoleń 75

Bibliografia 76

Rozdział V. Zarządzanie generacjami na wewnętrznym rynku pracy 79

Wstęp 79

Charakterystyka poszczególnych generacji 79

Zarządzanie generacjami w miejscu pracy 82

ZZL a generacje rynku pracy 85

Jakie jest pokolenie C? 90

Bibliografia 92

Część II (Anna Rogozińska-Pawełczyk) Psychologiczne aspekty zarządzania zasobami ludzkimi 93

Rozdział I. Umiejętność wywierania wpływu na ludzi – manipulacja czy kluczowa kompetencja współczesnego menedżera 95

Wstęp 95

Wywieranie wpływu czy manipulacja? 95

Wzajemność 97

Zaangażowanie i konsekwencja 100

Społeczny dowód słuszności 103

Autorytet 105

Niedostępność 107

Huśtawka emocjonalna 108

Lubienie 109

Bibliografia 111

Rozdział II. Dynamika relacji interpersonalnych w miejscu pracy – kontrakt psychologiczny 113

Wstęp 113

Wzajemna atrakcyjność 113

Kontrakt psychologiczny w organizacji – podstawowe pojęcia 119

Cechy charakterystyczne kontraktu psychologicznego 121

Typologia kontraktów psychologicznych 123

Kontrakt psychologiczny w relacjach międzyludzkich 125

Oczekiwania pracowników wobec pracodawcy i możliwości ich realizacji 127

Bibliografia 130

Rozdział III. Zasady komunikacji w miejscu pracy 131

Wstęp 131

Istota procesu komunikacji 132

Rodzaje komunikacji 134

Bariery komunikacji w miejscu pracy 137

Skuteczne komunikowanie się w organizacji 142

Bibliografia 147

Rozdział IV. Negocjacje w biznesie 149

Wstęp 149

Czym są negocjacje? 149

Typy i style negocjowania 152

Etapy negocjacji 157

Taktyki i techniki negocjacyjne 163

Bibliografia 169

Rozdział V. Zarządzanie stresem, czyli jak budować wewnętrzną siłę? 171

Wstęp 171

Pojęcie stresu 171

Predykatory stresu 177

Stres w pracy 179

Techniki radzenia sobie ze stresem 182

Bibliografia 187

CZĘŚĆ III (Izabela Warwas) Organizacyjne wymiary zarządzania zasobami ludzkimi – rozwiązywanie problemów w praktyce 189

CZĘŚĆ IV (Anna Rogozińska-Pawełczyk) Psychologiczne wymiary zarządzania zasobami ludzkimi – rozwiązywanie problemów w praktyce 201

Zakończenie 229

Informacje o autorkach 231