

SPIS TREŚCI

| | |
|-------------|---|
| Wstęp | 7 |
|-------------|---|

Rozdział 1

PODSTAWY ROZWOJU MAŁYCH I ŚREDNICH PRZEDSIĘBIORSTW

| | |
|--|----|
| 1.1. Miejsce małych i średnich przedsiębiorstw we współczesnej gospodarce | 13 |
| 1.1.1. Charakterystyka małego i średniego przedsiębiorstwa | 13 |
| 1.1.2. Znaczenie małych i średnich przedsiębiorstw dla gospodarki | 17 |
| 1.2. Koncepcje rozwoju współczesnych przedsiębiorstw | 20 |
| 1.2.1. Istota rozwoju organizacji | 20 |
| 1.2.2. Podejścia do rozwoju organizacji | 23 |
| 1.2.3. Modele rozwoju organizacji | 28 |
| 1.2.4. Ocena dopasowania koncepcji rozwoju organizacji do specyfiki małych i średnich przedsiębiorstw | 44 |
| 1.3. Obszary rozwoju małych i średnich przedsiębiorstw | 46 |
| 1.3.1. Charakterystyka kluczowych obszarów rozwoju | 46 |
| 1.3.2. Rozwój produktów i usług | 48 |
| 1.3.3. Rozwój stosowanej technologii | 49 |
| 1.3.4. Rozwój organizacyjny (procesów wewnętrznych) | 51 |
| 1.3.5. Poprawa kondycji finansowej przedsiębiorstwa | 53 |
| 1.3.6. Rozwój relacji z interesariuszami | 55 |
| 1.4. Charakterystyka wybranych czynników wpływających na rozwój małych i średnich przedsiębiorstw | 57 |
| 1.4.1. Typologia czynników determinujących funkcjonowanie małych i średnich przedsiębiorstw | 57 |
| 1.4.2. Czynniki związane z otoczeniem makroekonomicznym | 59 |
| 1.4.3. Czynniki związane z otoczeniem mikroekonomicznym | 62 |
| 1.4.4. Czynniki wewnętrzne | 63 |

Rozdział 2

SZKOLENIA JAKO INSTRUMENT ROZWOJU KAPITAŁU LUDZKIEGO

| | |
|--|----|
| 2.1. Kapitał ludzki jako strategiczny czynnik rozwoju małych i średnich przedsiębiorstw | 67 |
| 2.1.1. Rola aktywów niematerialnych w warunkach nowej gospodarki | 67 |

| | |
|--|-----|
| 2.1.2. Koncepcja i definicja kapitału ludzkiego | 69 |
| 2.1.3. Wykorzystanie kapitału ludzkiego w budowaniu przewagi konkurencyjnej | 73 |
| 2.1.4. Kapitał ludzki jako czynnik sukcesu małych i średnich przedsiębiorstw | 74 |
| 2.2. Inwestowanie w rozwój kapitału ludzkiego | 77 |
| 2.2.1. Podejście do inwestycji w kapitał ludzki | 77 |
| 2.2.2. Obszary i formy inwestycji w kapitał ludzki | 82 |
| 2.2.3. Efekty inwestycji w kapitał ludzki | 86 |
| 2.3. Strategiczny wymiar działalności szkoleniowej w organizacji | 89 |
| 2.3.1. Strategia organizacji a strategia rozwoju pracowników | 89 |
| 2.3.2. Modele rozwoju i szkolenia pracowników | 94 |
| 2.3.3. Funkcje i cele działalności szkoleniowej | 99 |
| 2.3.4. Czynniki determinujące efektywność szkoleń | 103 |
| 2.4. Organizacja i techniki szkoleń | 107 |
| 2.4.1. Etapy procesu szkoleniowego | 107 |
| 2.4.2. Metody i techniki identyfikacji i analizy potrzeb szkoleniowych | 110 |
| 2.4.3. Metody i techniki prowadzenia szkoleń | 113 |
| 2.4.4. Metody i techniki oceny efektywności szkoleń | 117 |

Rozdział 3

ANALIZA DZIAŁALNOŚCI SZKOLENIOWEJ BADANYCH PRZEDSIĘBIORSTW

| | |
|--|-----|
| 3.1. Identyfikacja potrzeb szkoleniowych | 123 |
| 3.1.1. Podmioty zaangażowane w proces badania potrzeb szkoleniowych | 123 |
| 3.1.2. Techniki badania potrzeb szkoleniowych | 124 |
| 3.1.3. Sposoby wykorzystania informacji z badań potrzeb szkoleniowych | 125 |
| 3.1.4. Archiwizacja danych z badań potrzeb szkoleniowych | 126 |
| 3.2. Zakres planowania działań szkoleniowych | 127 |
| 3.3. Wykorzystywane formy szkolenia pracowników | 134 |
| 3.4. Ocena efektywności przeprowadzonych szkoleń | 139 |
| 3.5. Ocena poziomu profesjonalizacji działalności szkoleniowej prowadzonej w badanych małych i średnich przedsiębiorstwach | 144 |
| 3.5.1. Ocena działań dotyczących identyfikacji i analizy potrzeb szkoleniowych | 144 |
| 3.5.2. Ocena działań dotyczących planowania szkoleń | 146 |
| 3.5.3. Ocena wykorzystywanych form szkolenia pracowników | 148 |
| 3.5.4. Ocena działań związanych z ewaluacją programów szkoleniowych | 149 |

Rozdział 4

WPLYW PROFESJONALIZACJI SZKOLEŃ NA ROZWÓJ MAŁYCH I ŚREDNICH PRZEDSIĘBIORSTW

| | |
|---|-----|
| 4.1. Modelowe ujęcie wpływu działalności szkoleniowej na rozwój małych i średnich przedsiębiorstw | 151 |
| 4.2. Wpływ działań szkoleniowych na rozwój w obszarze organizacyjnym | 153 |
| 4.2.1. Uwagi wstępne | 153 |
| 4.2.2. Zmiany w zatrudnieniu i strukturze organizacyjnej firm | 153 |
| 4.2.3. Zmiany w obszarze zarządzania przedsiębiorstwem | 156 |
| 4.2.4. Zmiany poziomu formalizacji procesów i procedur | 158 |
| 4.2.5. Zmiany w komunikacji wewnętrznej | 159 |
| 4.2.6. Zmiany w zakresie relacji wewnętrznych w firmie | 161 |
| 4.3. Szkolenia a sytuacja finansowa badanych firm | 163 |
| 4.3.1. Uwagi wstępne | 163 |
| 4.3.2. Wartość sprzedaży i poziom zysków w badanych przedsiębiorstwach ... | 164 |
| 4.3.3. Zmiany w zakresie finansowania bieżącej działalności przedsiębiorstw | 165 |
| 4.3.4. Zmiany w zakresie polityki zarządzania kosztami | 166 |
| 4.3.5. Finansowanie rozwoju firmy | 167 |
| 4.3.6. Ogólna ocena kondycji finansowej firmy | 168 |
| 4.4. Wpływ szkoleń na zmiany w ofercie produktowo-usługowej | 169 |
| 4.4.1. Uwagi wstępne | 169 |
| 4.4.2. Wolumen sprzedaży i oferta badanych przedsiębiorstw | 169 |
| 4.4.3. Zmiany oferowanych produktów i usług | 171 |
| 4.4.4. Rozpoznawalność marki i zaufanie klientów | 176 |
| 4.4.5. Charakterystyka procesu obsługi klienta w badanych firmach | 177 |
| 4.5. Wpływ szkoleń na zmiany w obszarze technologicznym | 180 |
| 4.5.1. Zmiany w zakresie stosowanej technologii | 180 |
| 4.5.2. Wspieranie innowacyjności i inicjatywy pracowników | 181 |
| 4.6. Wpływ szkoleń na relacje z interesariuszami | 183 |
| 4.6.1. Relacje z klientami | 183 |
| 4.6.2. Relacje z dostawcami | 185 |
| 4.6.3. Relacje z innymi podmiotami działającymi na tym samym rynku lub w branży | 186 |
| 4.7. Podsumowanie wyników badań | 187 |
| Zakończenie | 195 |
| Literatura | 197 |
| Spis tabel | 201 |
| Spis rysunków | 204 |
| Wykaz prac wydanych przez Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie w serii Monografie: Prace Doktorskie | 205 |