

Cuprins

Lista figurilor și tabelelor	7
Gânduri pentru cei care mi-au fost aproape	9
Prefață	11
Capitolul 1	
Omul – elementul dinamic în servicii	13
1.1 Serviciile în contextul societății neoindustriale	13
1.2 Impactul trecerii la economia bazată pe cunoaștere.....	21
1.3 Importanța oamenilor în organizațiile din sectorul serviciilor	27
1.4 Evoluția atitudinii față de muncă și a valorilor asociate acesteia.....	33
1.4.1 Perspective asupra muncii de-a lungul dezvoltării civilizației umane.....	33
1.4.2 Explorarea legăturii dintre muncă și fericire.....	37
Capitolul 2	
Asigurarea personalului necesar în cadrul organizațiilor	45
2.1 Contextul desfășurării activităților de asigurare a necesarului de personal	45
2.2 Prerecrutarea – determinantă pentru definirea nevoii de resurse umane	48
2.3 Recrutarea – activitate de bază în cadrul procesului de asigurare cu personal	57
2.3.1 Sursele de candidați.....	57
2.3.2 Elementele de atragere a candidaților.....	59
2.3.3 Metodele de recrutare și responsabilitatea desfășurării acestui proces ...	61
2.4 Selecția – proces bidirecțional de alegere	66
2.4.1 Fazele procesului de selecție	67
2.4.2 CV-ul, scrisoarea de intenție și formularul de aplicație	71
2.4.3 Scrisorile de recomandare și referințele	73
2.4.4 Probele/Testele de selecție și centrele de evaluare.....	74
2.4.5 Interveniunile de angajare	76

2.5 Angajarea și integrarea – finalizarea eforturilor de asigurare a necesarului de personal	83
---	----

Capitolul 3

Opțiuni strategice în domeniul recrutării și selecției în sectorul serviciilor

3.1 Analiza principalelor coordonate în conceperea strategiilor de recrutare și selecție	86
3.2 Impactul fluctuației personalului și cauzele acesteia	96
3.3 Metode de fidelizare a angajaților.....	103
3.4 Alegeri strategice privind recrutarea și selecția	107

Capitolul 4

Evaluarea performanței strategiilor de recrutare și selecție.....

4.1 Premise privind performanța organizațiilor în sectorul terțiar	119
4.2 Conceptualizarea relației dintre recrutare, selecție și performanță	130
4.2.1 Profilul candidaților și performanța.....	131
4.2.2 Recrutarea și performanța	137
4.2.3 Selecția și performanța	140
4.3 Modele de evaluare a performanței strategiilor de recrutare și selecție	149

Capitolul 5

Perspectivile dezvoltării strategiilor de recrutare și selecție

5.1 Dimensiunile dezvoltării unei concepții unitare asupra recrutării și selecției.	158
5.2 Model de dezvoltare a strategiilor de recrutare și selecție	162

Bibliografie

Anexa 2.1 Exemplu de fișă de post	183
Anexa 2.2 Arii de competență	186
Anexa 2.3 Exemplu de program pentru un centru de evaluare.....	187
Anexa 2.4 Exemplu de ghid de interviu	188
Anexa 3.1 Exemple de metode de fidelizare a angajaților	190

Summary.....

Table of contents