

Rekrutacja i selekcja, jako kluczowy element procesu zarządzania potencjałem ludzkim

Wstęp.....3

Rozdział 1.

Pojęcie Zarządzania Zasobami Ludzkimi

1.1. Pojęcie i istota zarządzania zasobami ludzkimi..... 5

1.2. Modele polityki personalnej10

1.3. Procesy kadrowe w organizacji..... 13

Rozdział 2.

Rola rekrutacji i selekcji w procesie kadrowym

2.1. Efektywna rekrutacja – źródła i metody..... 26

2.2. Metody selekcji29

2.3. Ocena procesu kadrowego38

Rozdział 3.

**Sposoby rekrutacji i metody doboru pracowników stosowane w
Call Center**

3.1. Charakterystyka firmy..... 42

3.2. Działania kadrowe w badanej firmie..... 44

3.3. Rekrutacja pracowników Call Center..... 45

3.4. Proces selekcji kandydatów..... 46

3.5. Ocena metod stosowanych w firmach Call Center..... 48

Podsumowanie	51
Bibliografia	54
Wykaz tabel i rysunków.....	56
Aneks	57