

Wpływ szkoleń na wzrost efektywności pracy doradcy klienta na przykładzie Banku XYZ.

Wstęp.....5

Rozdział 1

Szkolenia ich znaczenie w Zarządzaniu Zasobami Ludzkimi.

1.1.Szkolenia i rozwój pracowników w Zarządzaniu Zasobami Ludzkimi..... 7

1.2.Rozwój i szkolenie pracowników..... 10

1.2.1.Szkolenie jako element procesu kadrowego..... 10

1.2.2.Szkolenie i rozwój..... 11

1.2.3.Cele szkolenia..... 12

1.2.4.Ocena efektywności szkoleń..... 13

1.3. Szkolenia jako jedna z form rozwoju pracownika w organizacji..... 13

1.4. Uwarunkowania potrzeb rozwoju zawodowego poprzez szkolenia w organizacji.....15

Rozdział 2

Organizacja szkoleń i ocena ich efektywności.

2.1.Etapy procesu szkolenia..... 17

2.1.1.Diagnoza potrzeb szkoleniowych (RAPS)..... 18

2.1.2.Planowanie programów szkolenia..... 20

2.1.3. Wybór metody i techniki szkolenia w realizowanym programie..... 22

2.1.3.1. Metoda a technika szkolenia..... 22

2.1.3.2. Techniki szkoleń..... 24

2.1.4. Ocena programu szkolenia.....	31
2.2. Ocena efektów szkolenia- model -Kirkpatricka.....	31
2.2.1. Poziom oceny reakcji.....	32
2.2.2. Poziom oceny uczenia się.....	33
2.2.3. Poziom oceny zachowania.....	34
2.2.4. Poziom oceny wyników.....	36

Rozdział 3

Szkolenia w Banku XYZ dla pracowników na stanowisku doradcy klienta.

3.1. Prezentacja firmy- Banku XYZ.....	37
3.1.1. Rys historyczny Banku XYZ.....	37
3.1.2. Misja.....	38
3.1.3. Strategia.....	38
3.1.4. Schemat organizacyjny i struktura zatrudnienia.....	41
3.1.5. Polityka szkoleniowa w Banku XYZ.....	42
3.2. Etapy organizacji szkoleń w Banku XYZ	43
3.2.1. Sposoby identyfikacji potrzeb szkoleniowych dla doradców klienta.....	43
3.2.2. Planowanie programów szkolenia dla doradców klienta.....	45
3.2.3. Realizacja programu szkoleniowego dla doradców klienta.....	48
3.2.3.1. Techniki szkoleń wykorzystywane w Banku XYZ.....	48
3.2.4. Stosowane formy oceny programów szkoleniowych w BANKU XYZ.....	52
3.2.4.1. Sprawozdawczość z działalności szkoleniowej.....	53
3.2.4.2. Koncentracja na sprzedaży.....	53
3.2.4.3. Nowe podejście do oceny szkoleń XYZ.....	55

Zakończenie..... 56

Bibliografia..... 69

Spis rysunków..... 71

Spis tabel..... 71

Spis załączników..... 71