

Spis treści

Wprowadzenie	9
1. Koncepcja pomiaru jakościowych wymiarów kapitału ludzkiego w organizacji	13
1.1. Kapitał ludzki w organizacji — istota i zakres	13
1.2. Determinanty kapitału ludzkiego w organizacji	15
1.3. Założenia pomiaru jakości kapitału ludzkiego organizacji	17
Bibliografia	23
2. Kompetencyjny wymiar kapitału ludzkiego w organizacji	25
2.1. Kompetencje pracowników — podejście behawioralne	25
2.2. Modele, opisy i profile kompetencyjne	31
2.2.1. Rodzaje kompetencji	32
2.2.2. Wskaźniki i poziomy kompetencji	34
2.2.3. Profile kompetencji	36
2.3. Badanie i pomiar kompetencji	36
2.3.1. Metody diagnostyczne	37
2.3.2. Ocena kompetencji przy użyciu skal obserwacyjnych	40
2.3.3. Testy kompetencyjne i psychologiczne	42
2.3.4. Assessment Center	45
2.4. Jak zmierzyć kompetencje pracowników — propozycje obszarów do badania	46
Bibliografia	50
Załącznik	53
3. Pomiar kluczowych postaw pracowników	57
3.1. Postawy jako składnik kapitału ludzkiego organizacji	57
3.2. Zaangażowanie pracowników	62
3.2.1. Istota terminu zaangażowanie pracownika	62
3.2.2. Przegląd metod pomiaru zaangażowania	66
3.2.3. Koncepcja metody pomiaru zaangażowania organizacyjnego	74
3.2.4. Narzędzie diagnostyczne do pomiaru zaangażowania organizacyjnego	75
3.2.5. Weryfikacja metody pomiaru	77

3.3. Satysfakcja zawodowa pracowników	81
3.3.1. Celowość pomiaru satysfakcji z pracy	81
3.3.2. Interpretacja oraz determinanty satysfakcji zawodowej	83
3.3.3. Przegląd metod badania satysfakcji z pracy	85
3.3.4. Założenia metody pomiaru satysfakcji zawodowej	94
3.3.5. Narzędzie diagnostyczne do pomiaru satysfakcji zawodowej	94
3.4. Postawa otwartości na nowe doświadczenia i zmianę	97
3.4.1. Otwartość na zmianę w procesie budowania jakości kapitału ludzkiego organizacji uczącej się i rozwijającej	100
3.4.2. Możliwości pomiaru otwartości na nowe doświadczenia i zmianę — metody ilościowe i jakościowe	115
3.5. Postawa gotowości do dzielenia się wiedzą i doświadczeniem	124
3.5.1. Gotowość do dzielenia się wiedzą i doświadczeniem jako czynnik budowania jakości kapitału ludzkiego w organizacji	125
3.5.2. Możliwość pomiaru postawy gotowości do dzielenia się wiedzą i doświadczeniem — metody ilościowe i jakościowe	129
Bibliografia	131
Załącznik	140
4. Pomiar kontaktów interpersonalnych	143
4.1. Kontakty interpersonalne jako przedmiot pomiaru	143
4.1.1. Uwarunkowania jakości kontaktów międzyludzkich — rola doświadczeń osobistych, osobowości i kompetencji społecznych pracowników	146
4.1.2. Jakość kontaktów interpersonalnych w tradycyjnym zespole pracowniczym i w rozproszonym zespole projektowym	149
4.1.3. Kontakty interpersonalne jako wymiar budujący jakość kapitału ludzkiego w organizacji	151
4.2. Wskaźniki empiryczne kontaktów interpersonalnych	156
4.2.1. Wskaźniki empiryczne pomiaru dotyczące kontekstu komunikacji interpersonalnej	156
4.2.2. Wskaźniki empiryczne pomiaru jakości kontaktów interpersonalnych	159
4.3. Narzędzia pomiaru kontaktów interpersonalnych	163
Kwestionariusz ankiety do badania jakości kontaktów interpersonalnych w przedsiębiorstwie	166
Bibliografia	167
5. Klimat organizacyjny jako wymiar kapitału ludzkiego	173
5.1. Od badań nad małymi grupami społecznymi do badań ogólnego klimatu organizacyjnego	174
5.1.1. Kultura a klimat organizacyjny	175
5.1.2. Natura klimatu psychologicznego	177
5.1.3. Integracyjne podejście do klimatu organizacyjnego	178
5.2. Główne wymiary klimatu organizacyjnego	179

5.3. Sposoby badania klimatu organizacyjnego	182
5.3.1. Narzędzia do diagnozy klimatu organizacyjnego	183
5.3.2. Propozycja wskaźników do badania klimatu organizacyjnego	197
Bibliografia	198
Załącznik	202
6. Kulturowy wymiar kapitału ludzkiego w organizacji	207
6.1. Od kapitału kulturowego do kulturowego wymiaru kapitału ludzkiego w organizacji	207
6.2. Kultura organizacyjna jako przejaw kulturowego wymiaru kapitału ludzkiego w organizacji	209
6.2.1. Kultura organizacji a kapitał kulturowy organizacji	210
6.2.2. Kultura efektywności jako przejaw kapitału kulturowego organizacji ..	212
6.3. Jak badać kapitał kulturowy organizacji?	219
6.3.1. Jakościowe badanie kapitału kulturowego organizacji	222
6.3.2. Ilościowe badanie kapitału kulturowego organizacji	223
6.4. Narzędzia diagnostyczne kultury organizacyjnej	225
Bibliografia	239
Załącznik	243
Podsumowanie i rekomendacje	247

Jakość kapitału ludzkiego stanowi niezbędnie podstawę wielu decyzji zarządczych wewnątrz organizacji. Jest także ważnym elementem diagnozy kapitału ludzkiego w organizacji, istotnej w podejmowaniu decyzji o fuzji, kupnie, likwidacji lub podobnych. Może być również pomocna w podejmowaniu decyzji z zakresu polityk regionalnych, na przykład edukacyjnej, mieszkaniowej, infrastrukturalnej, zdrowotnej itp.

Koncepcja pomiaru jakości kapitału ludzkiego opiera się na pojęciu kognitywnym, to znaczy stara się wyjaśnić zachowanie człowieka tym, w jaki sposób postrzega on sytuację, jak ją interpretuje, co na ten temat już wie i jakie ma w związku z tym oczekiwania. Jako podstawę proponowanych narzędzi pomiaru autorzy przyjęli oryginalną konceptualizację kapitału ludzkiego według modelu „4 K”. Model ten uwzględnia cztery elementy kapitału ludzkiego w organizacji. Jest to jednak w polskiej literaturze przedmiotu model, który zwraca uwagę na różne czynniki determinujące jakość kapitału ludzkiego w organizacji. W procesie pomiaru jakości czynniki te są oceniane za pomocą odpowiednich metod i narzędzi diagnostycznych i analizowano przy wykorzystaniu różnych wskaźników empirycznych, o charakterze ilościowym i jakościowym.

Rozważania dotyczące problematyki jakości kapitału ludzkiego w organizacji oraz znaczenia jego diagnozy mają walor oryginalności, ze względu na swoją kompleksowość i interdyscyplinarność, a także istotny walor aplikacyjny. Przedstawione podejście zostało zweryfikowane w drodze pogłębionych analiz w 20 przedsiębiorstwach różnej wielkości, zlokalizowanych na terenie całej Polski¹.

¹ Analizy były prowadzone w ramach projektu „Kapitał ludzki jako element wartości przedsiębiorstwa” (POKL.02.01.03-00-036/11), realizowanego przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości.