

Spis treści

O autorach	9
Podziękowania.....	13
Przedmowa.....	15
Organizacja podręcznika	15
Co wyróżnia tę książkę spośród innych?.....	19
Dla kogo jest przeznaczona ta książka?.....	21
Jak osiągnąć maksymalne korzyści z niniejszego podręcznika?	21
CZĘŚĆ I. PRZYGOTOWANIA.....	23
Rozdział 1. Obecny status modelu ROI – problemy i tendencje rozwoju.....	25
Obecny stan metodologii ROI.....	26
Metody oceny efektywności szkoleń	30
Początki i rozwój.....	35
Proces oceny jako układanka typu puzzle	42
Model ROI	45
Potencjalne problemy	54
Plan działania.....	57
Podsumowanie	60
Referencje	61
Lektury uzupełniające.....	61
Zawartość płyty CD	62
Rozdział 2. Planowanie pracy	63
Podstawy.....	63
Potencjalne problemy	79
Wprowadzenie do analizy przypadku	81
Plan działania.....	81
Podsumowanie	82
Referencje i materiały.....	82
Zawartość płyty CD	83

CZĘŚĆ II. WDRAŻANIE MODELU ROI.....	85
Rozdział 3. Gromadzenie danych	87
Podstawy	87
Wyznaczenie celów i zaplanowanie działań.....	131
Potencjalne problemy	142
Plan działania	144
Podsumowanie	145
Referencje i materiały.....	145
Zawartość płyty CD	146
Rozdział 4. Izolowanie efektów programu szkoleniowego	147
Podstawy.....	147
Potencjalne problemy	187
Plan działania	187
Podsumowanie	189
Referencje i materiały.....	189
Zawartość płyty CD	190
Rozdział 5. Przekształcanie efektów programu w wartości pieniężne	191
Podstawy.....	191
Potencjalne problemy	205
Plan działania	208
Podsumowanie	209
Referencje i materiały.....	209
Zawartość płyty CD	210
Rozdział 6. Klasyfikacja i kalkulacja kosztów programu	211
Podstawy.....	211
Potencjalne problemy	228
Plan działania	228
Podsumowanie	228
Referencje i materiały.....	229
Zawartość płyty CD	229
Rozdział 7. Obliczanie zwrotu z inwestycji	230
Podstawy.....	230
Potencjalne problemy	240
Plan działania	250
Podsumowanie	251
Referencje	252
Zawartość płyty CD	252
Rozdział 8. Informowanie o wynikach	253
Podstawy.....	253
Potencjalne problemy	282
Plan działania	282

Podsumowanie	284
Referencje i materiały	284
Zawartość płyty CD	285
Rozdział 9. Prognozowanie wskaźnika ROI	286
Podstawy	286
Potencjalne problemy	305
Plan działania	305
Podsumowanie	306
Referencje i materiały	306
Zawartość płyty CD	307
CZĘŚĆ III. PRAKTYCZNE ASPEKTY WDRAŻANIA MODELU ROI	309
Rozdział 10. Przekształcenia organizacyjne	311
Podstawy	311
Wnioski	353
Potencjalne problemy	353
Plan działania	354
Podsumowanie	355
Referencje	356
Zawartość płyty CD	357
Rozdział 11. Rozwijanie zasobów wewnętrznych i pozyskiwanie pomocy kierownictwa	358
Podstawy	358
Plan działania	380
Podsumowanie	385
Referencje	387
Zawartość płyty CD	387
CZĘŚĆ IV. UTRWALENIE PROCESÓW	389
Rozdział 12. Trwałe wdrożenie modelu ROI w firmie	391
Podstawy	391
Potencjalne problemy	392
Wnioski	422
Plan działania	423
Podsumowanie	424
Referencje	425
Zawartość płyty CD	425
Indeks	427