

شایستگی منابع انسانی

دکتر علیرضا افشارنژاد
مهدی رنجبر فردوئی



انتشارات پدیدار جهان

سرشناسه	:	رنجبر فردوئی، محمد مهدی، ۱۳۷۰ -
عنوان و نام پدیدآور	:	شایستگی منابع انسانی / محمد مهدی رنجبر فردوئی، دکتر علیرضا افشار نژاد. واحد علوم تحقیقات ساوه (دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساوه)
مشخصات نشر	:	تهران: انتشارات پدیدار جهان، ۱۳۹۸.
مشخصات ظاهری	:	۱۳۶ ص.
شابک	:	۹۷۸-۶۲۲-۹۹۹۰۰-۵-۶
وضعیت فهرست نویسی:	:	فیپا
موضوع	:	کارکنان -- مدیریت
موضوع	:	نیروی انسانی -- مدیریت -- نمونه پژوهی
رده بندی کنگره	:	۱۳۹۸ ۲ش۹/۵۵۴۹HF
رده بندی دیویی	:	۳۱۵/۱
شماره کتابشناسی ملی:	:	۵۰۰۵۲۵۰

تهران، خیابان روانمهر. گروه انتشارات شاهی. پلاک ۲۴۵

۹۱۹۰۰۱۰۱۴۲-۶۶۹۷۹۳۰۰
absalehiyan.com

دانشگاه آزاد اسلامی

واحد علوم و تحقیقات تهران (ساوه)

عنوان کتاب	:	شایستگی منابع انسانی در تحقق بانکداری جامع
نویسنده	:	دکتر علیرضا افشارنژاد، محمد مهدی رنجبر فردوئی.
	:	واحد علوم تحقیقات ساوه (دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساوه)
ناشر	:	پدیدار جهان
سال و نوبت چاپ	:	۱۳۹۸ - اول
شمارگان	:	۱۰۰۰ نسخه
شابک	:	۹۷۸-۶۲۲-۹۹۹۰۰-۵-۶
قیمت	:	۲۴۰۰۰۰ ریال

www.ketab.ir

فهرست مطالب

۱۱.....	صل اول: مقدمه.....
۲۳.....	صل دوم: شایستگی، سازمانی، مبانی و مفاهیم.....
۲۵.....	۲- تعریف شایستگی.....
۲۸.....	۳- سطوح شایستگی.....
۲۸.....	۴- ابعاد شایستگی.....
۲۹.....	۵- تاریخچه ظهور مفهوم شایستگی در منابع انسانی.....
۳۳.....	۶- اهمیت شایستگی در سازمان ها.....
۳۴.....	۷- اهمیت و اهداف توجه به ارتقاء شایستگی های منابع انسانی در سیستم انکداری.....
۳۳.....	۸- پیاده سازی نظام مشتری محوری بر مبنای سطوح شایستگی منابع انسانی در بانک ها.....
۴۲.....	۹- ضرورت و کاربرد شایستگی ها در حوزه ی منابع انسانی در سازمان ها.....
۵۰.....	۱۰- مدیریت شایستگی منابع انسانی بر مبنای خلاقیت و نوآوری در ارائه ی خدمات و فعالیت های کاری.....
۵۵.....	۱۱- لزوم پیاده سازی نظام شایسته سالاری برای منابع انسانی در سازمان ها.....

۱۲-۲	ابعاد و مؤلفه های شایسته سازی و توانمندسازی منابع انسانی	۵۹
۶۳	فصل سوم: مدل های شایستگی	
۱-۱۳-۲	مدل شایستگی فریدنبرگ (۲۰۰۴)	۶۵
۲-۱۳-۲	مدل شایستگی های ویتاللا (۲۰۰۵)	۶۶
۳-۱۳-۲	مدل شایستگی های کان و جی چنگ	۶۷
۴-۱۳-۲	مدل شایستگی یئونگ و همکارانش	۶۷
۵-۱۳-۲	مدل شایستگی های تاووزپرین	۶۹
۶-۱۳-۲	مدل شایستگی اسپنسر و اسپنسر	۶۹
۷-۱۳-۲	مدل شایستگی بویاتزیس	۷۱
۸-۱۳-۲	مدل شایستگی های شرودر	۷۲
۹-۱۳-۲	مدل شایستگی های وین	۷۲
۱۴-۲	فرایند طراحی برنامه های توسعه شایستگی منابع انسانی	۷۵
۱۵-۲	رویکردهای مطرح شده شایستگی	۷۹
۱۶-۲	ویژگی های مدل شایستگی	۸۳
۱۷-۲	انواع الگوهای شایستگی	۸۳
۸۷	فصل چهارم: سخن پایانی	
۱۰۰	منابع و مآخذ	
۱۰۰	منابع فارسی	
۱۰۲	منابع لاتین	

پیشگفتار

یکی از ابعاد اهمیت و ضرورت انجام کتاب حاضر، در واقع تأثیری است که توجه به منابع انسانی، توانمندسازی و تزریق شایستگی به آنها بر روی اهداف از پیش تعیین شده ی بانک ها خواهد گذاشت. به عبارتی دیگر، منابع انسانی شایسته و توانا همان مؤلفه های کاری تضمین کننده ی بقاء، پیشرفت و دستیابی به اهداف سازمانی بانک ها می باشند. اگر به صورت وردی به اهمیت توانمندسازی و شایسته ساختن منابع انسانی در بانک ها پرداخته شد می توان اذعان نمود که شایسته و توانمند ساختن منابع انسانی باعث افزایش راندمان کاری کارکنان و منابع انسانی می شود؛ باعث بهبود کیفیت خدمات رسانی به مشتریان می گردد؛ جذب اعتماد مشتریان و در نتیجه موجب افزایش مراجعان این بانک ها می گردد؛ رضایت، شهرت، فرهنگ و پرستیژ سازمانی بانک ها را از دیدگاه عموم مثبت تر نشان می دهد؛ باعث افزایش میزان رضایت نمود کارکنان و مشتریان این بانک ها از نحوه و کیفیت ارائه ی خدمات می گردد؛ برایت سایر بانک ها و سازمان ها را برای بانک مربوطه فراهم می نماید؛ بانک مربوطه به عنوان بانکی مشتری مدار شناخته خواهد شد که خدماتش را مطابق با نیازها و خواسته های مشتریان اثر ارائه دهد و در نهایت موجبات محبوبیت و شهرت هر چه بیشتر بانک ها را در میان مردم، مشتریان و سایر سازمان ها فراهم می نماید و در کل باعث دستیابی به تمامی اهداف از پیش تعیین شده برای تعالی سازمان می گردد.

اهمیت دیگر انجام کتاب حاضر نیز دوباره به مفهوم توانمندسازی و شایسته سازی منابع انسانی در سازمان هایی مانند بانک ها بر می گردد. و آن توجه به خود منابع انسانی (نه پیامدهای کاری آنان) برای سازمان ها می باشد. منابع انسانی به عنوان شریک تعیین کننده و موثر در سازمان ها، مد نظر قرار گرفته و پرورش و توسعه منابع انسانی، موجب توسعه ی همه جانبه و متوازن سازمان می گردد. بنابراین انجام اقدامات ارزش آفرین و تحول

گرایانه در حوزه مدیریت منابع انسانی، امکان گسترش شایستگی های محوری در فضای کسب و کار را فراهم می آورد. همچنین در محیطی که با تغییرات مستمر رو به رو است و مدیران با جهانی شدن کسب و کار، تغییرات سریع فناوری و رقابت مبتنی بر شایستگی برای جذب و استفاده از استعدادها مواجه اند، می باید مدیریت بهینه ی سرمایه های انسانی در ابعاد و کارکردهای مختلف انسانی مورد توجه قرار گیرد.

با تمرکز بر مفهوم شایستگی و مدل های شایستگی در منابع انسانی شاغل در سازمان ها روشن می گردد. با توجه به نقش مهم نیروی انسانی در بهره وری، نیاز است که شایستگی های منابع انسانی در مؤسسات مختلف مورد بررسی قرار گیرد. سازمانی که کارکنان آن از شایستگی بالایی برخوردار باشند در میزان بازدهی، تعهد، عدالت، رضایت شغلی، جلب رضایت مشتری موفق تر خواهند بود. با توجه به اینکه امروزه نوع فعالیت کارکنان پیچیده تر شده اما گاهی شایستگی های مورد نیاز یک کارمند از جمله دانش، تعهد، رفتار صادقانه و منصفانه با مشتری کم رنگ تر شده است. بنابراین مشتریان و کاهش انگیزه کاری کارکنان را به همراه می آورد. پس توجه به شایستگی های کارکنان و ایجاد زمینه رشد و بالندگی شایستگی های آنها از اهمیت زیادی برخوردار است، چرا که در صورت نبود شایستگی در کارکنان، سازمان دوام زیادی نداشته و میزان نارضایتی کارکنان، شکایات مشتریان و کاهش بهره وری آغاز می گردد.