

۲،۳۷/۶،۴

السلامه للجمع

بلوغ منابع انسانی در سازمان

مؤلفان :

سمیه صمیمی

مریم کیائی



جمهوری اسلامی ایران
وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی

سخت‌دانش

انتشارات

سرشناسه	: صمیمی، سمیه، ۱۳۶۳ -
عنوان و نام پدیدآور	: بلوغ منابع انسانی در سازمان/مولفان سمیه صمیمی، مریم کیانی.
مشخصات نشر	: تهران: گروه آموزشی مدرس: سنجش و دانش، ۱۳۹۸.
مشخصات ظاهری	: ۹۷ ص.
شابک	: ۹۷۸-۶۲۲-۲۱۶-۱۴۵-۳
وضعیت فهرست نویسی	: نیپا
یادداشت	: کتابه: ص ۸۸
موضوع	: نیروی انسانی - مدیریت
موضوع	: Manpower planning
موضوع	: نیروی انسانی - آموزش
موضوع	: Manpower -- Education
شناسه افزوده	: کیانی، مریم، ۱۳۶۳ -
رده بندی کنگره	: HF۵۵۴۹/۵ ن ۱۳۹۸ ص ۹
رده بندی دیویی	: ۳۰۱/۶۵۸
شماره کتابشناسی ملی	: ۵۶۴۴۲۴۲

عنوان: بلوغ منابع انسانی در سازمان

مولفان: سمیه صمیمی، مریم کیانی

ناشر: انتشارات سنجش و دانش

نوبت چاپ: اول ۱۳۹۸

صفحه آرایشی: مهدیه مخبری

طراح جلد: مهتاب دوستی

ناظر: نسرين خانی

تیراژ: ۵۰۰ نسخه

«کلیه حقوق برای مؤلف محفوظ است»

بهاء: ۲۵۰۰۰ ریال

چاپ و نشر: تهران، ملارد، مارلیک، بلوار هفت تیر، مجتمع تجاری اداری امیر، آکادمی تخصصی دکتری تلفن تماس: ۰۲۱-۶۵۱۴۰۰۲۷
فروشگاه: تهران، خیابان انقلاب، خیابان دانشگاه، پلاک ۱۲۶، وب سایت: www.rezomephd.ir پست الکترونیک: phdiran@iran.ir

فهرست مطالب

عنوان

صفحه

مقدمه

کیفیت آموزش

مدل تعالی آموزش و توسعه

سازمانهای یادگیری مدار

دلایل نیاز به ارزش مدیران و کارکنان

ارتقای کیفیت آموزش مدیران کارکنان

کیفیت و عوامل مؤثر بر ارتقای کیفیت آموزشی

کیفیت آموزشی

مفهوم کیفیت

طبقه بندی تعاریف کیفیت

مدل های مفهومی کیفیت

رویکردهای بهبود کیفیت

کیفیت داخلی و کیفیت خارجی

زنجیره کیفیت

مدیریت کیفیت

مدیریت کیفیت آموزش

مفهوم کیفیت آموزش

رویکردهای کیفیت آموزش

عوامل مؤثر بر کیفیت آموزش

آموزش و بهسازی

۳۷	 مدل‌های مفهومی کیفیت آموزش
۳۹	 مشتری گرایی و کیفیت آموزش
۴۲	 اثربخشی و کیفیت آموزش
۴۵	 شاخص گرایی و کیفیت آموزش
۴۶	 تضمین کیفیت در آموزش
۴۷	 رویکردهای تضمین کیفیت در آموزش
۵۰	 مدل سازی و مدیریت کیفیت آموزش
۵۱	 کیفیت خدمات
۶۵	 پنج سطح بلوغ قابلیت‌های منابع انسانی
۶۷	 مشخصه های سطوح بلوغ
۶۸	 سطح یک- سطح ابتدایی
۶۸	 سطح دو- سطح تکرارپذیر
۷۰	 سطح سه- سطح تعریف شده
۷۱	 سطح چهار- سطح مدیریت شده
۷۲	 سطح پنج، سطح بهینه شونده
۷۴	 قابلیت فرآیند
۷۷	 پرش از سطوح بلوغ
۷۸	 تعریف عملیاتی مدل بلوغ قابلیت
۷۹	 سطوح بلوغ
۸۰	 محدوده های فرآیند کلیدی (KPA)
۸۳	 خصوصیات مشترک
۸۳	 تعهد در انجام دادن

۸۴	توانایی در انجام دادن
۸۴	فعالیت های انجام داده شده
۸۴	تجزیه و تحلیل و اندازه گیری
۸۴	تصدیق پیاده سازی
۸۵	عملیات کلیدی
۸۶	منابع

www.ketab.ir

شاید مهم‌ترین عامل در بهره‌وری و معنی بخش بودن یک سازمان، اداره، وزارتخانه و هر نظام سلسله مراتبی توسعه و بهبود سطح دانش و مهارت‌های افراد شاغل در نظام یا به عبارت دیگر منابع انسانی آن باشد. ارتقای سطح علمی و مهارت‌های کارمندان امری بسیار ضروری است چراکه هر سازمان برای خود هدف پیشرفتی دارد و برای آن اهدافی را مشخص می‌کند و این اهداف بدون وجود نیروی باکیفیت و کارآمد محال است (آرمسترانگ، ۲۰۰۲، ۱۴).

به تازگی مفهومی جدید در مانی نظری مدیریت مطرح شده است که از آن به بلوغ سازمانی یاد می‌کنند. بلوغ سازمانی بدان خطی است که اقدامات و فرآیندهای سازمانی را سنجیده و در سطوح مختلف بلوغ دسته‌بندی می‌کند. این سطوح در واقع منشور راهنمایی را می‌مانند که سازمان‌ها را در رتبه‌بندی فرآیندهای مهم کاری یاری می‌دهند. در واقع هر سازمانی با ارزیابی فرآیندهای مختلف در حوزه‌های مرتبط با مأموریت اصلی‌اش در می‌یابد که به اندازه در آن فرآیند توانمند است و آیا به بلوغ سازمانی در آن فرآیند خاص رسیده است یا خیر. پس در واقع، بلوغ سازمانی به اندازه‌ای که یک سازمان صراحتاً و بدون تناقض، اقدامات و فرآیندهای مستند شده، مدون شده، اندازه‌گیری شده و کنترل شده را در سطوح مختلفی طبقه‌بندی کرده و پیوسته بهبود می‌دهد، اشاره دارد. (کورتیس و همکاران، ۲۰۰۹، ۵۹).

مدل بلوغ قابلیت‌های منابع انسانی مجموعه تجربه شده‌ای از روش‌های مدیریت سرمایه انسانی است که نقشه راهنمایی برای بهبود مستمر کارکنان سازمان ارائه می‌دهد. مدل بلوغ قابلیت‌های کارکنان به این روش‌ها به عنوان روش‌های نیروی انسانی اشاره می‌کند. نظریه اینکه یک سازمان نمی‌تواند همه

این روش‌ها را به صورت یک جابه‌به‌ترین نحو اجرا کند، مدل بلوغ قابلیت‌های منابع انسانی این روش -
هارابه صورت مرحله به مرحله ارائه می‌دهد (بوان^۱، ۲۰۱۵، ۱۷).

موفقیت مدل بلوغ قابلیت‌های منابع انسانی در آن است که به سازمان‌ها اجازه می‌دهد تا بلوغ امور
کارکنانشان را بر خلاف معیارهای به کار رفته در سایر سازمانها مشخص کنند، بسیاری از معیارهای
سازمانی به جای تمرکز به امور کارکنان به نگرش و رضایت آنان توجه دارند. اگرچه نگرش و رضایت
برای پیش‌بینی پیامدهایی نظیر جابه‌جایی کارکنان مهم‌اند، با این حال برای شناسایی اقداماتی که باید
بهبود یابند دستورالعملی ارائه نمی‌دهند. در عوض، چارچوب مرحله‌ای مدل بلوغ قابلیت‌های منابع
انسانی به سازمان کمک می‌کند تا اقدامات بهبودشان را اولویت‌بندی کنند. به علاوه چون مدل بلوغ
قابلیت‌های منابع انسانی اپریش کارکنان به عنوان یک فرآیند سازمانی سر و کار دارد، بهبود امور
کارکنان راحت‌تر باید دیگر فعالیت‌های سودفرآیند ادغام می‌شو (کورتیس و همکاران، ۲۰۰۹، ۵۹).

کیفیت آموزش

برای آموزش تعاریف متعددی ارائه شده است. رابرتز (۱۹۸۸)، معتقد است که آموزش
تجربه‌ای است مبتنی بر یادگیری تا با تغییرات نسبتاً پایداری که در فرد ایجاد می‌شود او را در
انجام کار و بهبود توانایی‌ها، تغییر مهارت‌ها، دانش، نگرش و رفتار اجتماعی کمک کند. بنابراین
آموزش به مفهوم تغییر دانش، نگرش و تعامل با همکاران است (اسپارکس و همکاران، ۲۰۱۷،
۳۴).

دسلر^۲ (۱۹۸۸)، بیان می‌دارد که آموزش، مجموعه روش‌هایی است که به وسیله آن
مهارت‌های لازم برای انجام دادن کارها را به افراد تازه‌وارد و مستخدمان، متناسب با نیازشان
یاد می‌دهند (میرتنز^۳، ۲۰۱۴، ۲۲).

^۱ Bevan
^۲ Desler
^۳ Mertens