

5200  
1001  
112  
200



www.ketab.ir



# نقش منابع انسانی در ایزو

آراد اسکندری

سرشناسه : اسکندری، آراد، ۱۳۵۸ -  
عنوان و نام پدیدآور: نقش منابع انسانی در ایزو/ آراد اسکندری.  
مشخصات نشر : قم: تلاش اندیشه. ۱۳۹۴  
مشخصات ظاهری : ۱۲۸ ص.؛ ۲۱/۵×۱۴/۵ س.م.  
شابک : ۹۷۸-۶۲۲-۶۲۴۶-۴۹-۱  
وضعیت فهرست نویسی: فیا  
موضوع: نیروی انسانی -- مدیریت -- استانداردها.  
موضوع: Manpower planning -- Standards  
رده‌بندی کنگره: ۱۳۹۴: ۵۴۹/۵  
رده‌بندی دیویی: ۳۰۱/۶۵۷  
شماره کتابشناسی ملی: ۵۶۳۳۹۶۵

## انتشارات تلاش اندیشه

### نقش منابع انسانی در ایزو

نویسنده: آراد اسکندری

ویراست: کاظم مطلق

طرح جلد: جواد واعظی

تاریخ انتشار: ۱۳۹۴ - نوبت چاپ: اول

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

قیمت: ۱۱۰۰۰ تومان

شابک : ۹۷۸-۶۲۲-۶۲۴۶-۴۹-۱

ارتباطات: ۰۲۵۳۷۷۳۲۷۴۴-۰۲۱۶۶۴۸۴۱۷۹

تهران/ خیابان انقلاب/ شهدای ژاندارمری/ پلاک ۵۸/ واحد ۴

کلیه حقوق برای ناشر محفوظ است.

## فهرست

|    |                                            |
|----|--------------------------------------------|
| ۹  | ..... مقدمه                                |
| ۱۶ | ..... سنجش فعالیت بخش منابع انسانی         |
| ۱۸ | ..... مدیریت منابع انسانی                  |
| ۲۱ | ..... فلسفه مدیریت منابع انسانی            |
| ۲۲ | ..... رویکردهای مدیریت منابع انسانی        |
| ۲۲ | ..... رویکرد سخت                           |
| ۲۳ | ..... رویکرد نرم                           |
| ۲۳ | ..... اهداف مدیریت منابع انسانی            |
| ۲۴ | ..... وظایف مدیریت منابع انسانی            |
| ۲۶ | ..... عوامل مؤثر بر مدیریت منابع انسانی    |
| ۲۷ | ..... ویژگی فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی |
| ۲۹ | ..... مدیریت منابع انسانی در قالب یک سیستم |
| ۳۰ | ..... سیستم اطلاعات منابع انسانی           |

|    |                                                 |
|----|-------------------------------------------------|
| ۳۱ | مدیریت منابع انسانی در مدیریت پروژه             |
| ۳۳ | ابزارهای و تکنیک‌های برنامه مدیریت منابع انسانی |
| ۳۳ | شبکه - سازی                                     |
| ۳۳ | خروجی برنامه مدیریت منابع انسانی                |
| ۳۴ | راه اندازی منابع انسانی و تاثیر آن در ایزو      |
| ۳۵ | رویکردهای مدیریت منابع انسانی                   |
| ۳۵ | رویکرد سیستمی                                   |
| ۳۶ | رویکرد استراتژیک                                |
| ۳۷ | رویکرد انضباطی                                  |
| ۳۷ | موارد ضروری مدیریت منابع انسانی                 |
| ۳۷ | ۱ - فرهنگ شرکت                                  |
| ۳۸ | ۲ - استخدام استراتژیک                           |
| ۳۸ | ۳ - به کارکنان جدید خوش آمد بگویید              |
| ۳۹ | ۴ - سیستم‌های پاداش                             |
| ۳۹ | ۵ - آموزش کارکنان                               |
| ۴۰ | ۶ - ارزیابی عملکرد                              |
| ۴۰ | اصول مدیریت منابع انسانی در ایزو                |
| ۴۲ | نکات کاربردی در مدیریت منابع انسانی             |
| ۴۷ | ایزو چیست و مدیریت منابع انسانی آن چگونه است؟   |
| ۵۰ | کیفیت ( ISO ۹۰۰۱ )                              |
| ۵۱ | استاندارد سیستم مدیریت یکپارچه IMS چیست؟        |
| ۵۲ | استاندارد سیستم مدیریت یکپارچه IMS چیست؟        |
| ۵۳ | مزایای یکاگیری استاندارد تی اس                  |
| ۵۴ | آشنایی با استاندارد ایزو ۱۰۰۰۲                  |
| ۵۵ | تعریف استاندارد ایزو ISO ۱۰۰۰۴ چیست؟            |

|     |                                                 |
|-----|-------------------------------------------------|
| ۵۶  | تعریف استاندارد ایزو ISO ۲۲۰۰۰ چیست؟            |
| ۵۶  | مزایای ایزو ISO ۲۲۰۰۰                           |
| ۵۸  | تعریف استاندارد ایزو ۱۴۰۰۱ چیست؟                |
| ۵۹  | سیستم مدیریت زیست محیطی ISO ۱۴۰۰۱               |
| ۶۲  | ارزیابی برند بر مبنای استاندارد ISO ۱۰۶۶۸: ۲۰۱۰ |
| ۶۳  | مزایای استقرار استاندارد ارزیابی برند           |
| ۶۶  | وظایف مدیر منابع انسانی ایزو چیست؟              |
| ۶۷  | استخدام                                         |
| ۶۸  | ۱. جذب استعداد                                  |
| ۶۹  | ۲. استخدام منابع                                |
| ۶۹  | آموزش منابع                                     |
| ۷۰  | پیشرفت حرفه‌ای                                  |
| ۷۱  | ارزیابی                                         |
| ۷۲  | حفظ فرهنگ محیط کار                              |
| ۷۲  | حل اختلافات                                     |
| ۷۳  | ارتباط با کارمندان                              |
| ۷۴  | پاداش‌ها و تشویق‌ها                             |
| ۷۴  | دانش حقوقی                                      |
| ۷۵  | سازمان‌دهی                                      |
| ۷۶  | مدیریت حقوق و دستمزد                            |
| ۷۷  | حرف آخر                                         |
| ۷۷  | فهرست استانداردهای ایزو و مدیریت آن             |
| ۱۱۰ | مدیریت منابع انسانی در دریافت ایزو              |
| ۱۱۱ | مراجع صادرکننده گواهینامه ایزو (CB)             |
| ۱۱۲ | CBها تحت نظر چه مراجعی اعتبار سنجی میشوند؟      |

- گواهینامه‌های اکریدیت وئان اکریدیت چیست؟..... ۱۱۳
- NACI چیست؟..... ۱۱۳
- مفهوم IAF چیست؟..... ۱۱۴
- استاندارد مدیریت کیفیت ISO ۹۰۰۱..... ۱۱۴
- استاندارد مدیریت زیست محیطی ISO ۱۴۰۰۱..... ۱۱۵
- سیستم مدیریت ایمنی و بهداشت شغلی OHSAS ۱۸۰۰۱..... ۱۱۶
- سیستم مدیریت یکپارچه IMS چیست؟..... ۱۱۶
- MS - HSE آنچه معناست؟..... ۱۱۷
- سیستم مدیریت ایمنی در صنایع غذایی ISO ۲۲۰۰۰..... ۱۱۷
- سیستم مدیریت امنیت اطلاعات ISO ۲۷۰۰۱..... ۱۱۹
- سیستم مدیریت رضایت‌های مشتریان ISO ۱۰۰۰۱..... ۱۱۹
- سیستم مدیریت رسیدگی به شکایات مشتریان ISO ۱۰۰۰۲..... ۱۲۰
- سیستم مدیریت سنجش رضایتمندی مشتریان ISO ۱۰۰۰۴..... ۱۲۱
- منابع انسانی و سازمان بین المللی الزامات..... ۱۲۱
- کلمه (ISO) از چه مشتق شده است؟..... ۱۲۳
- چرا نیاز به استانداردهای بین المللی است و تعیین استانداردهای بین المللی چگونه انجام می‌گیرد؟..... ۱۲۴
- تضمین کیفیت و استانداردهای سری ایزو ۹۰۰۰..... ۱۲۷

## مقدمه

ویلیام آر تریسی، تعریف منابع انسانی را به صورت «مجموعه‌ای از افراد که در یک شرکت به کار مشغول اند و عملیات شرکت را در دست دارند» تعریف می‌کند. این تعریف منابع انسانی در مقابل تعریف منابع مالی و فیزیکی سازمان قرار می‌گیرد. در حقیقت منابع انسانی یک فرد یا کارمند هر سازمان است. در واقع تعریف فوق، یک تعریف سازمانی برای بخش منابع انسانی است. در همین راستا می‌توان منابع انسانی را به عنوان یک تابع سازمانی تعریف نمود که با افراد و کارکنان سر و کار دارد و مسائل مربوط به آنان، اعم از نحوه پاداش دهی یا جریمه، استخدام، مدیریت عملکرد و آموزش را بر عهده دارد. یکی از اصلی‌ترین راه‌های درک دیدگاه هر فرد، توجه به واژه‌های پرکاربرد او و دایره‌ی لغات مورد استفاده توسط او است. منطقی است که استفاده از علم زبان شناسی می‌تواند در سطوح وسیع‌تر نیز استفاده شود. به طور مثال سازمانی که آگاهانه یا ناخودآگاه همچنان کارمندان خود را با لفظ «پرسنل» خطاب می‌کند، با احتمال بیشتری با مشکلات درون

سازمانی مواجه خواهد بود. شاید ظاهر امر بسیار ساده به نظر برسد، اما استفاده از یک واژه برای تئورپردی نقش‌های سازمانی در چارت سازمانی هر شرکت، می‌تواند حاوی دلالت‌های عمیق‌تری از نحوه نگرش مدیران سطوح بالای شرکت به روابط و ترتیبات درون سازمانی و بیرون سازمانی باشد.

واژه‌ی «منابع انسانی» در حقیقت شکل تکامل یافته‌ی واژه‌های مثل پرسنل، کارمندان، همکاران، اعضای تیم و یا کارگران است. با دقت بیشتر به محیط‌های کاری مدرن‌تر و تکامل یافته‌تر می‌بینیم که استفاده از واژه‌های فوق در بیشتر آنها منسوخ شده‌اند. اصلی‌ترین علت این تغییر در نحوه‌ی نگرش به منابع انسانی و کارکرد آنان در طی زمان باز می‌گردد. با تغییر نقش این بخش در ادخال پرداخت حقوق و مدیریت صرف کارمندان، واژه‌ی منابع انسانی نیز دارای بار معنایی جدیدی شده است. در حقیقت منابع انسانی اکنون با ده دیدگاه خرد و کلان قابل تعریف خواهد بود:

تعریف منابع انسانی (در سطح خرد): هر فرد شاغل در یک سازمان

تعریف منابع انسانی (در سطح کلان): دپارتمانی که به نیازهای

افراد شاغل در یک سازمان رسیدگی میکند.