

مدیریت امور کارکنان

تألیف: فائزه جلیلی

www.ketab.ir

سرشناسه: جلیلی، فائزه، ۱۳۶۴-
عنوان و نام پدیدآور: مدیریت امور کارکنان/تألیف فائزه جلیلی.
مشخصات نشر: تهران: برآیند پویش، ۱۴۰۰.
مشخصات ظاهری: ۱۵۰ص.
شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۷۰۵-۳۲-۵
وضعیت فهرست نویسی: فیپا
موضوع: کارکنان -- مدیریت
موضوع: Personnel management
موضوع: نیروی انسانی -- مدیریت
موضوع: Manpower planning
رده بندی کنگره: HF۵۵۴۹
رده بندی دیویی: ۶۵۸/۳
شماره کتابشناسی ملی: ۷۵۹۷۷۷۱۰
وضعیت رکورد: فیپا

مؤسسه‌ی انتشارات برآیند پویش

نام کتاب: مدیریت امور کارکنان
مؤلف: فائزه جلیلی
ناشر: انتشارات برآیند پویش
طراحی جلد: مؤسسه انتشارات برآیند پویش
نوبت چاپ: اول/ بهار ۱۴۰۰
شمارگان: ۱۰۰۰ جلد
چاپ: جباری
قیمت: ۱۰۰۰۰۰ تومان
شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۷۰۵-۳۲-۵

برآیند پویش: میدان انقلاب، خ منیری جاوید، بن پست توحید، پلاک ۲.
تلفن: ۶۶۹۶۸۴۳-۶۶۴۸۵۴۱۴

فهرست

پیشگفتار	۹
فصل اول: ارتباط انسان با سازمان	۱۵
اهداف یادگیری (درسی و آموزشی)	۱۶
۱- مقدمه	۱۷
۲- تعریف و تشریح سازمان	۱۸
۳- علل تشکیل و انواع سازمان ها	۲۰
۴- سازمان به عنوان یک سیستم (نظام)	۲۵
۵- زیر نظام های اساسی سازمان	۳۰
۶- طرز تفکر سیستمی یا نظام‌نگری	۳۲
خلاصه فصل اول	۳۴
سؤالات فصل اول	۳۶
فصل دوم: مدیریت عوامل انسانی سازمان	۳۷
اهداف یادگیری:	۳۸
۱- مقدمه	۳۹
۲- اهمیت و ارزش عامل انسانی در سازمان	۴۱
۳- مفهوم مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی	۴۷
۴- نقش و وظایف بخش امور کارکنان در سازمان	۵۰
۵- مدیریت منابع انسانی به عنوان قلمرویی حرفه‌ای و تخصصی	۵۳
۶- هدف‌ها و وظایف نظام مدیریت منابع انسانی	۶۰
۷- نظام اطلاعاتی منابع انسانی	۶۵
خلاصه فصل دوم	۶۹
سؤالات فصل دوم	۷۱

به نام خدا

پیشگفتار

بدون تردید «نیروی انسانی» یا «عامل انسانی» شریف‌ترین، مهم‌ترین و با ارزش‌ترین عامل بین عوامل و منابع مختلف تولید می‌باشد. این عامل به همراه عوامل و امکانات مادی (همچون پول، مواد خام و اولیه، ابزار و وسایل، ماشین‌آلات و تجهیزات، ساختمان، مکان و...) به اهداف سازمان‌ها که ارائه کالاها و خدمات و اطلاعات با بهترین کیفیت و کارایی است، جنبه تحقق می‌بخشد. انسان اشرف مخلوقات و جانشین خداوند بر روی زمین است و دارای خرد، اندیشه، احساس و عاطفه می‌باشد؛ و لذا همواره مباحث و علوم مختلف مربوط به انسان از ویژگی‌ها و معضلات، و در عین حال جذابیت خاص خود، برخوردار است.

باید پذیرفت که بزرگ‌ترین دارایی هر سازمان، کارکنان (کارمندان و کارگران) آن سازمان است. لذا لازم است مدیران در نگهداری این سرمایه بزرگ اجتماعی و اقتصادی، خط مشی‌ها و روش‌های مطلوبی را به کار بندند تا همواره سازمان سرزنده، شاداب و پرتوانی را داشته باشند. مدیریت نیروی انسانی یا منابع انسانی به انگیزه این واقعیت است که انسان در سازمان تنها نیرو یا ابزار کار نیست، بلکه منبعی خدادادی است که جان و روح سازمان مربوطه به وجود اوست. انسان هم «مصرف کننده» است و هم «تولید کننده». عامل انسانی در سازمان شامل کلیه افراد و کارکنان شاغل در سازمان اعم از مدیران، متخصصین، کارشناسان، کارمندان و کارگران در رده‌های

مختلف شغلی می‌باشد. «مدیریت امور کارکنان» یا «اداره امور استخدامی و منابع انسانی» یعنی معماری و مهندسی نیروی انسانی در یک سازمان؛ و شامل جنبه‌هایی از مدیریت یا اداره امور سازمان است که با عامل انسانی در سازمان سروکار دارد و دربرگیرنده تمام امور مربوط به نیروی انسانی در سازمان است، همچون: طراحی، طبقه‌بندی و ارزشیابی مشاغل، برنامه‌ریزی نیروی انسانی، کارمندیابی، انتخاب، انتصاب، ارزشیابی عملکرد و شایستگی کارکنان، آموزش، ترفیع و ارتقا، بازنشستگی، مسائل رفاهی، جلوگیری از حوادث کاری و بهبود ایمنی و بهداشت کار و غیره. در حقیقت مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی شامل یک رشته وظایف و عملیات مرتبط با یکدیگر درباره عامل انسانی در سازمان است و یکی از مهم‌ترین و پیچیده‌ترین تخصص‌های مدیریت به‌شمار می‌رود.

توجه به کارکنان سازمان به عنوان بزرگ‌ترین و مهم‌ترین دارایی سازمان، پدیده‌ای است که به‌ویژه در دهه‌های اخیر رشد فراوان داشته است. در طول تحولات سازمان‌ها مسایل و مشکلات انسانی با دیدگاه‌های تازه‌ای مورد بررسی قرار گرفته و رشته مدیریت منابع انسانی به‌عنوان یک تخصص جدید مورد شناسایی واقع شده است. امروزه مدیران پی برده‌اند که لازم است در ارتباط با امور مختلف پرسنلی، شیوه‌های مناسب به‌کار گرفته شود تا با جذب و به‌کار گماری افراد شایسته در مشاغل مختلف سازمان، بهره‌وری سازمان را افزایش دهند.

مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی شامل جذب شایسته‌ترین افراد از اجتماع برای خدمت در سازمان، ایجاد انگیزش به‌کار و تقویت روحیه شاعلین، استفاده مطلوب از نیروی انسانی استخدام شده براساس شایسته‌سالاری، توانمند سازی کارکنان از طریق آموزش و پرورش آن‌ها، و تأمین امکانات رفاهی و حفظ سلامت، شادابی و ایمنی آن‌ها، و پرداخت مناسب به آن‌ها و ایجاد خط‌مشی‌های مناسب پرسنلی است.

در آغاز، وظایف مدیریت امور پرسنلی به حدی که امروزه وسعت یافته است، متنوع و گسترده نبود؛ بلکه محدود به استخدام، اخراج یا کنترل ورود و خروج (حضور و غیاب) کارکنان بود و معمولاً توسط خود سرپرستان واحدهای سازمان یا یکی از

کارکنان دفتری و اداری اجرا می‌شد. در گذر زمان و با توسعه واحدهای تولیدی و خدماتی و افزایش تعداد کارکنان، وظایف امور پرسنلی یک کار تخصصی شد و به کارشناسان متخصص محول گردید.

امروزه متخصصان مدیریت پرسنلی در بررسی‌ها و نظریات جدید، انسان را با همه ارزش‌های مادی و معنوی، سازمان را با همه ابعاد و عملکرهایش و بالاخره محیط سازمان را با همه دگرگونی‌ها و تحولات، مورد توجه قرار می‌دهند. در گذشته که مدیران به ارزش و نقش بخش امور پرسنلی واقف نبودند، به آن کم‌ترین توجه را معطوف می‌داشتند و این واحد صرفاً مجری فرامین مدیران بود و وظایف دفتری و جاری امور کارگزینی از قبیل صدور احکام مختلف و تهیه آمار و گزارشات پرسنلی لازم را اجرا می‌کرد و درواقع بیش از این سطح برای آن ارزش قائل نبودند.

امروزه اندیشه‌های تازه و دگرگونی‌های ریشه‌ای در قلمروی مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی پدید آمده و ثابت شده است که بخش امور کارکنان و منابع انسانی در سازمان نقش کلیدی اصلی و مهمی داراست و واحدی است خط دهنده، جهت دهنده، ترمیم‌بخش، خلاق، فعال و پرجوش و باید راهنما، مشکل‌گشا، مشاور و بازو و اهرمی قوی برای مدیران بالای سازمان در امور مربوط به نیروی انسانی باشد. لذا باید شایسته‌ترین، توانمندترین، باارزش‌ترین و مطلع‌ترین افراد در آن مشغول به کار باشند. درواقع امروزه نظر مدیران در مورد اهمیت و ارزش عامل انسانی نسبت به گذشته به کلی تفاوت پیدا کرده است و انسان یک نیروی فیاض و لایتنامی و درشمار گرانبهاترین و مهم‌ترین دارایی‌های یک سازمان قرار دارد و برای انسان احترام، منزلت و ارزشی فراتر از همه عوامل و عناصر ضرور برای اداره‌ی یک سازمان قائل می‌شوند بدین ترتیب فعالیت‌های سازمان در زمینه کارکنان، از واحد «کارگزینی» به «مدیریت منابع انسانی» و «مدیریت توسعه انسانی» متحول شده است. آنچه در آغاز به صدور احکام استخدامی مختلف منحصر می‌شد، به شکل تنظیم خط‌مشی‌ها و برنامه‌های گسترده برای رشد و شکوفایی و توانمند و بالنده‌سازی کارکنان، خشنودی از کار و

بهبود کیفیت زندگی کاری آن‌ها در آمده است.

در نهایت امروزه رشته مدیریت منابع انسانی جایگاهی رفیع در برنامه‌های پرورش مدیران پیدا کرده و در شمار منابع راهبردی (استراتژیک) قرار گرفته و امور مختلف آن در شمار وظایف اساسی مدیران و کارگردانان بالای سازمان و از مهم‌ترین تخصص‌های مدیریت شده است.

کتاب حاضر نتیجه گردآوری و تنظیم یادداشت‌ها و مطالب نویسنده ظرف سال‌ها تدریس این رشته در دانشگاه‌ها و مراکز آموزشی مختلف- به‌ویژه واحدهای مختلف «دانشگاه آزاد اسلامی» و «مرکز آموزش مدیریت دولتی»- است.

مطالب این کتاب عمدتاً از کتب و منابع مندرج در فهرست منابع و مآخذ انتهای کتاب و پانویس‌ها، استخراج شده است. از این نظر نویسنده به مؤلفان محترم آن‌ها احساس دین کرده و مراتب سپاس خود را به حضور فرد فردشان تقدیم می‌دارم. کتاب حاضر در ده فصل، از مباحث تخصصی امور کارکنان و منابع انسانی و با بیانی بسیار سلیس، روان و ساده تشکیل شده است؛ و سعی وافر شده که حتی الامکان از جنبه‌های کاربردی، ارشادی و اجرایی قوی برخوردار باشد.

فصول کتاب عبارتند از:

فصل اول- ارتباط انسان با سازمان

فصل دوم- مدیریت عوامل انسانی سازمان

فصل سوم- تجزیه شغل، طراحی شغل و طبقه‌بندی مشاغل

فصل چهارم- مدیریت حقوق و دستمزد و ارزشیابی مشاغل

فصل پنجم- برنامه‌ریزی نیروی انسانی

فصل ششم- عملیات استخدامی (کارمندیابی- انتخاب- انتصاب)

فصل هفتم- ارزشیابی شایستگی کارکنان

فصل هشتم- آموزش و توانمندسازی منابع انسانی سازمان

فصل نهم- امور رفاهی کارکنان و خدمات پرستلی