

استاندارد ۳۴۰۰۰ تعالی منابع انسانی

آرین قلی پور

استاد رفتار سازمانی و منابع انسانی دانشگاه تهران

ندامحمد اسماعیلی

دکتری رفتار سازمانی و منابع انسانی دانشگاه تهران



کتاب مهربان

Mehraban Book

رشته تحصیلی	: قلی پور، آراین، ۱۳۵۲ -
عنوان	: استاندارد ۳۴۰۰۰ تعالی منابع انسانی / آراین قلی پور، ندا محمداسماعیلی.
ملاحظات	: تهران، مهربان نشر، ۱۳۹۳.
مشخصات فیزیکی	: [۲۰۴/۴]ص: جدول، نمودار.
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۷۳۱۷-۲۹
موضوع	: نیروی انسانی -- مدیریت -- استانداردها
موضوع	: استاندارد ۳۴۰۰۰
موضوع	: نیروی انسانی -- مدیریت
شناسه افزوده	: ندای، ۱۳۶۲
رده بندی کنگره	: ۱۳۹۳ ۶۷۵ ۹۷۵ H
رده بندی دیویی	: ۶۵۸/۳۰۱
شماره کتابشناسی ملی	: ۳۵۲۰۳۳۰

عنوان: استاندارد ۳۴۰۰۰ تعالی منابع انسانی

مولفان: دکتر آراین قلی پور، دکتر ندا محمداسماعیلی

ناشر: موسسه کتاب مهربان نشر

صفحه آرا: حسین احمدی

طراح: آسیه احسانگر

چاپ: اول تابستان ۱۳۹۳

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۳۱۷-۲۹-۷

شمارگان: ۵۰۰ نسخه

www.MehrabanPub.com

www.KetabeMehraban.com

Email: info@mehrabanshop.com

نشانی: تهران، خ انقلاب، خ ۱۲ فروردین، خ لبافی نژاد، پلاک ۱۸۹ تلفن: ۶-۶۶۹۷۳۱۷۵ فکس: ۶۶۴۸۳۱۴۵

«کلیه حقوق چاپ و نشر محفوظ و متعلق به ناشر است»

این اثر، مشمول قانون حمایت مؤلفان و مصنفان و هنرمندان مصوب ۱۳۴۸ است. هر کسی تمام یا قسمتی از این اثر را بدون اجازه مؤلف (ناشر) نشر یا پخش و عرضه کند، مورد پیگرد قانونی قرار خواهد گرفت.

تقدیم به:

هشت استاد اثرگذار مدیریت کشور

۱ استاد الوانی سید مهدی:

سمبل نوآوری و مفهوم پردازی اندیشمندانه

۲ استاد تسلیمی محمد سعید:

سمبل اخلاق، تواضع و مشرب معلمی

۳ استاد مادت اندیاری:

سمبل اصول گرایی علمی و دوری از مصلحت اندیشی منفعت طلبانه

۴ استاد رضائی علی:

سمبل پشتکار، ایجاد و سازندگی علمی

۵ استاد فرهنگی علی اکبر:

سمبل پرهیز از جهت گیری دگماتیک

۶ استاد فقیهی سید ابوالحسن:

سمبل شرافت آکادمیک

۷ استاد مشایخی علینقی:

سمبل عالم با عمل

۸ استاد مرحوم میرزایی اهرنجانی حسن:

سمبل شجاعت علمی و شالوده شکنی علمی و حریت علمی

فصل اول - استاندارد سازی سازمانی

۷	اهداف رفتاری
۷	مقدمه
۹	اهداف استاندارد سازی
۱۱	منافع و ویژگی‌های استاندارد سازی
۱۲	استاندارد سازی سازمانی
۱۳	استاندارد سازی در سطح صنعت
۱۳	توسعه استانداردهای ملی
۱۶	سازمان بین المللی استاندارد (ایزو)
۱۷	کاربرد استانداردها

فصل دوم - کلیات استاندارد ۳۴۰۰۰ مدیریت منابع انسانی

۱۹	اهداف رفتاری
۱۹	مقدمه
۲۲	فلسفه استاندارد ۳۴۰۰۰
۲۳	ضرورت استقرار استاندارد ۳۴۰۰۰ در ایران
۲۴	سطوح استاندارد ۳۴۰۰۰
۲۷	سطح ۱ بلوغ؛ سطح صفر
۲۷	سطح ۲ بلوغ؛ مقدماتی

۲۹.....	سطح ۳ بلوغ؛ میانی.....
۳۱.....	سطح ۴ بلوغ؛ پیشرفته.....
۳۲.....	سطح ۵ بلوغ؛ بهینه.....
۳۴.....	سطوح بلوغ نتایج و نگرشهای منابع انسانی.....
۳۸.....	ساختار و معماری استاندارد ۳۴۰۰۰.....
۳۸.....	سطح بلوغ.....
۳۸.....	۲- رایندهای منابع انسانی.....
۳۸.....	۳- اهداف و رایندهای منابع انسانی.....
۳۹.....	۴- پیش نیازها- فرایند.....
۳۹.....	۵- ده فرمان برای فرایند.....
۳۹.....	۶- روش سنجش تغییرات.....
۳۹.....	۷- نتایج و نگرش های منابع انسانی.....

فصل سوم - پیاده سازی استاندارد ۳۴۰۰۰: مدل منابع انسانی ۴۱

۴۱.....	اهداف رفتاری.....
۴۱.....	مقدمه.....
۴۲.....	چرایی، چیستی و چگونگی.....
۴۳.....	پیش نیازهای اجرایی.....
۴۳.....	نقشهای مهم در پیاده سازی استاندارد ۳۴۰۰۰.....
۴۵.....	ساختار پیاده سازی استاندارد ۳۴۰۰۰.....
۴۵.....	مسائل مربوط به پیاده سازی.....
۴۶.....	۱۰ فرمان برای اجرای موثر استاندارد ۳۴۰۰۰.....
۴۹.....	تناسب در استاندارد ۳۴۰۰۰.....
۵۲.....	نرم افزار استاندارد ۳۴۰۰۰.....
۵۳.....	مراحل اجرای استاندارد ۳۴۰۰۰.....
۵۳.....	مرحله ۱: آماده سازی برای ممیزی و آسیب شناسی.....

مرحله ۲: اجرای ممیزی و عارضه یابی و آسیب شناسی	۵۴
مرحله ۳: گزارش نتایج ممیزی و آسیب شناسی	۵۴
مرحله ۴: تعریف پروژه های بهبود	۵۵
پیوست فصل ۳: داشبوردهای استاندارد ۳۴۰۰۰	۵۷

فصل چهارم - ارتباط مدل تعالی سازمانی و استاندارد ۳۴۰۰۰ منابع انسانی ۶۳

اهداف رفتاری	۶۳
مقدمه	۶۳
مدل تعالی سازمانی	۶۴
منطق مدل تعالی سازمانی استاندارد ۳۴۰۰۰	۶۶
معیارهای مدل تعالی سازمانی	۶۷
معیار اول: رهبری	۶۷
معیار دوم: خط مشی و استراتژی	۶۹
معیار سوم: کارکنان	۷۱
معیار چهارم: شرکتهای و منابع	۷۳
معیار پنجم: فرایندها	۷۵
معیار ششم: نتایج مشتری	۷۷
معیار هفتم: نتایج کارکنان	۷۹
معیار هشتم: نتایج جامعه	۸۲
معیار نهم: نتایج کلیدی عملکرد	۸۴
مدل تعالی سازمانی و استاندارد ۳۴۰۰۰	۸۵

فصل پنجم - استاندارد و استاندارد سازی سازمانی ۹۳

اهداف رفتاری	۹۳
مقدمه	۹۳
نگرشهای کارکنان در استاندارد ۳۴۰۰۰	۹۴
۱- رضایت شغلی	۹۵

آثار رضایت شغلی ۱۰۰

عوامل رضایت و نارضایتی شغلی ۱۰۰

۲- تعهد و وفاداری سازمانی ۱۰۴

۳- تمایل به ترک خدمت ۱۰۹

۴- استرس و سلامت و بهداشت روانشناختی ۱۱۴

مفهوم بازیگری در استرس ۱۲۰

میزان استرس زایی وقایع زندگی ۱۲۱

۵- اعتیاد به کار ۱۲۴

۶- تضاد در خواسته ها ۱۲۷

۷- عجین شدن یا نشدن ۱۲۹

۸- پیوند سازمانی ۱۳۲

۹- حمایت سازمانی ادراک ۱۳۵

۱۰- هویت سازمانی ۱۳۶

۱۱- رفتارهای ضد شهروندی ۱۴۰

ابعاد رفتارهای ضد شهروندی ۱۴۲

۱۲- رفتار شهروندی سازمانی ۱۴۵

نتیجه گیری ۱۵۱

پیوست ها ۱۵۳

منابع و مآخذ ۱۹۵

پیشگفتار

خداوند انسان را به عنوان اشرف مخلوقات، آزاد آفرید و مقام جانشینی خود را به انسان بخشید ولی انسان خیلی زود، آزادی خود را از خویش شدن گرفت و جهان سازمانی را بنا کرد و تبدیل به نیروی کار^۱، نیروی انسانی^۲، منابع انسانی^۳ و این اواخر با کمال افتخار و توهم ارتقا، تبدیل به سرمایه انسانی^۴ شد. غافل از اینکه انسان خالق سازمان است، نه نیرو است، نه منبع و نه سرمایه است، فقط و فقط انسان است؛ انسانی ساده، انسانی ساده که ساده بودنش، درجه بالایی از آزادی و حریت و مناعت طبع می‌خواهد و از اینرو انسانهای ساده کمیابند. نزول انسان به منابع انسانی و هم‌طور شدن آن با منابع فیزیکی، تکنولوژیکی و مالی، دلیل قطعی بر ناتوانی شرم آور بشر در احترام به شان خود، به عنوان انسان است و یادآور این پیش بینی حکیمانه استاد حافظ است که می‌فرماید:

پدرم رو بنه بشر به ده گندم بفروخت ناخلف باشم اگر من به جویی نفروشم

این نزول تلخ جوی بشر از مقام اشرف مخلوقات و مقام خلیفه الهی به منابع انسانی پس از انقلاب صنعتی تشدید شد و از اروپا به سراسر جهان گسترش کرد. انقلابی که علم تجربی و عقلانیت ابزاری پرچمدار آن شد، جهان را در نوردید و سازمان را بر انسان حاکم گردانید به گونه‌ای که انسان بار دیگر به صورت کاملاً داوطلبانه برده آفریده خود شد. تردیدی نیست که در این دوران، این علم و این نوع عقلانیت، جسم انسان روز به روز آسوده‌تر و روانش رنجورتر می‌شود. در این بین کمالات انسانی به حقیقت، غایت آمال مدیریت منابع انسانی این است که از استقرار صرفاً چرخ دنده وار انسانها در سازمان، خلاصی کند و انسان دور افتاده از طبیعت و فطرت به دلیل منزلت و قدرت را بتدریج از این وضعیت برهاند.

بی تردید مظهر آفرینندگی خداوند، انسان است. انسان آفریده است و یکی از مخلوقاتش، سازمان است. ولی امروز کمتر انسانی را می‌توان یافت که در قفس طلایی سازمانی گرفتار نباشد و دردناکتر اینکه نادر انسانهایی هستند که نخواهند شرافت انسانی و آزادی خود را به پست های سازمانی زودگذر بفروشند. صحنه سازمانها جدال انسانهای دور شده از فطرت، در جستجوی پست و قدرت است؛ فروش منزلت بالایی انسانی به مقام بالای سازمانی.

ما قصد آن نداریم که روند انسانیت زدایی از سازمانها را با استاندارد سازی تشدید کنیم. هدف از تدوین این استاندارد

1. Workforce

2. Manpower

3. Human resource

4. Human capital

منابع انسانی استاندارد کردن انسان و گرفتار کردن روزافزون او در این قفس نیست. معمولاً استاندارد سازی با کاهش سلاقی و تولید انبوه همراه است. در این استاندارد هدف این است که حداقل کارهایی که در شان انسانهاست، توسط سازمانها انجام شود تا شاید بارقه امید برگشت انسان به مقام واقعی خود زنده شود. هدف از استاندارد ۳۴۰۰۰ فراهم کردن حداقل های ضروری برای حضور شرافتمندانه انسان در سازمان است.

ما ترجیح می دهیم که به جای «منابع انسانی» از عبارت «انسان»، «تعالی انسانی» یا «کمال و تعالی انسان در سازمانها» استفاده کنیم ولی افسوس که گوش انسانهای سازمانی امروزی، منابع انسانی را راحت تر می پذیرد تا انسان، و به آن عزت داده است. از اینرو مجبوریم از عبارت منابع انسانی در این کتاب استفاده کنیم.

منابع انسانی هر سازمان، عامل اصلی حیات آن سازمان است؛ از این رو شناخت انسان برای مدیریت اثربخش آن ضروری می باشد. مدیریت منابع انسانی بر مبنای مفاهیم رفتار سازمانی بنا شده است که با تلاش های نظام مند برای شناخت، درک و کنترل رفتار انسان، تحقق اهداف سازمانی را امکان پذیر می سازد. مدیریت منابع انسانی درصدد است تا ضمن تضمین بهره وری منابع انسانی و سودآوری سازمان، بخشی از نیازهای انسان نیز برآورده شود.

در تکوین این کتاب که نتیجه اندیشه ها و ارائه مشاوره به شرکت ها و سازمان ها در زمینه مدیریت منابع انسانی از سال ۱۳۷۵ تاکنون در «حلقه آموزش تحقیقات مدیریت» (حاتم) است، اندیشمندان زیادی ما را یاری داده اند که لازم می دانیم از همه آنان قدردانی و تشکر کنیم.

از اساتید شرافتمند و بزرگوار مرحوم دکتر حسن میرزایی، دکتر محمد سعید تسلیمی، دکتر سید مهدی الوانی، دکتر ابوالحسن فقیهی و دکتر علی رضائیان که در تکوین شاکله فکری و اندیشه های ما نقش محوری داشته اند سپاسگزاری می کنیم.

پس از تدوین کتاب، مطالب آن توسط همکاران محترم جناب آقای دکتر قنبر محمدی الیاسی، دکتر محمدعلی شاه حسینی، دکتر منصور شیرزاد، دکتر افشین دبیری، دکتر هادی عباسی، دکتر رحید بیگی، دکتر عباس مرادی شیرازی و مهندس حمید فرهمند، مظاهر یوسفی و علی رزمی و سرکار خانم دکتر سیمافرخ و مهندس سحر بندسی مطالعه شده و بازخورهای ارزشمند این بزرگواران در متن کتاب لحاظ شده است. بدین وسیله از همه این بزرگواران تشکر و قدردانی به عمل می آید.

تلاش بر این بوده است که حتی المقدور کتاب بتواند مفاهیم را با نثر روان و سلیس ارائه دهد. کتاب حاضر بر مبنای تفکرات ارزشمند اندیشمندان منابع انسانی در حوزه نظر و عمل تکوین یافته ولی با همه این اوصاف ادعای کتاب حاضر این است که نقایص زیادی دارد و نیازمند بازخورهای صادقانه خوانندگان محترم است که نویسندگان را در ویرایش های بعدی یاری خواهند نمود.

آرین قلی پور - ندا محمد اسماعیلی

تهران - پاییز ۱۳۹۲

مقدمه

مدیریت به عنوان یک علم سکولار زمانی در تاریخ تفکر بشری در غرب به وجود آمد که بشر مدرن خدا را کشته و خود جانشین خدا برای اداره جهان شده بود. این وضعیت در جمله زهرآگین نیچه که «خدا مرده است» به جدی ترین شکل ممکن، نمود یافته بود.

به تعبیر زیبای آلفرد نورث وایتهد، پدر منطق ریاضی جهان، جهان بار دیگر تاریک شده بود چون علمای مدیریت از پیغمبران جلو افتاده بودند و روش تحقیق علمی که در هیچ یک از جهش های علمی جهان حضور نداشته جایگزین عقل ناب بشری شده بود. دیگر دانستن و علم بوسیله «انسانهای اصیل و شرافتمند» تعیین اعتبار نمی شد، بلکه بوسیله «روش و آماری اصالت» اعتبار می یافت و بر انسانهای اصیل و شرافتمند تحمیل می شد. روزگاری بود که همبستگی بین دو متغیر، معتبرتر از تشخیص عالمان متبحر می نمود. غافل از اینکه به تعبیر مادام بلیکت از چنگ انسان روش طلب فرار خواهد کرد.

همه یافته های علم و معارف علمی روشمند، روی موش ثرندادیک، سگ پاولف و کبوتر اسکینر نشان می داد که انسانها هم می توانند معطوفات حیوانات باشند و این یافته ها، بی هیچ تردیدی به انسان تعسیم داده می شد و نتایج حاصله، واقعاً پنداشت می شد. این است ماحصل علمی که محور آن روش است و آمار. علمی که امروز به یقین می توان آن را بیون، استنفکران دانست که جهان انسانی را تبدیل به جنگل حیوانی کرده است. صحت این روش علمی به عنوان انسان شناسی واقعی مسلم پنداشته می شود هر چند ممکن است این کار انسان سازی باشد نه انسان شناسی و کاستن انسان مدرن در حد حیوانات نه شناخت انسان فطری.

در این وانفسا بشر تلاش می کرد در دنیای بی خود، مدیریت جهان را خودش به عهده بگیرد و برای حل مشکلات خود و جهان اجتماعی ساخته خود، به خدا رجوع نکند. در این بین کنترل انسانهای دیگر نیز ضرورت می یافت و باید زمینه شناخت رفتار انسان در سازمان به عنوان کنترل فراهم می شد؛ از اینرو جوانه های شکل گیری علم مدیریت رفتار سازمانی و به تبع آن مدیریت منابع انسانی، بدیج رشد یافتند.

هدف مدیریت منابع انسانی و مدیریت رفتار سازمانی، شناخت، پیش بینی و کنترل رفتار انسان در سازمان است. رفتار سازمانی صرفاً به تبیین علل رفتار بسنده نمی کند بلکه تجویزاتی نیز برای عملی نمودن در مواردی به رفتار جهت داده می شود تا رفتار دلخواه حاصل شود، پس هدف رفتار صرفاً شناخت نیست. نظریه ها و مفاهیم رفتار سازمانی و مدیریت منابع انسانی در صدد تبیین رفتار انسان در سازمان اند. اما شکوه و عظمت انسان به حدی است که قویترین نظریه های علوم انسانی از تبیین آن ناتوان اند. بنابر این هیچکدام از نظریه های رفتار سازمانی و منابع انسانی، قدرت تبیین تمام پیچیدگی های انسان را نداشته و در همه شرایط صادق نیستند.

طرح کلی کتاب بر اساس استاندارد ۳۶۰۰۰ مدیریت منابع انسانی تدوین یافته است که شامل فرایندهای منابع انسانی و نتایج و نگرشهای منابع انسانی است. فرایندهای منابع انسانی شامل ۲۰ فرایند است و ۲۰۰۰۰ امتیاز دارد

که در پنج سطح بلوغ؛ صفر، مقدماتی، میانی، پیشرفته و بهینه قرار می گیرند. این فرایندها در جدول شماره ۱ آمده است. تشریح کامل این فرایندها و فرمهای آنها در کتاب جداگانه ای توسط مولفین ارائه شده است.

جدول شماره ۱ : فرایندهای منابع انسانی			
سطوح بلوغ	تمرکز	فرآیندها (توانمندسازها)	امتیاز
۵. بلوغ	توسعه سرمایه انسانی و ایجاد مزیت رقابتی با منابع انسانی	همراستایی عمودی، حساسی و ریسک منابع انسانی	۱۰۰۰
		سیستم پیشنهادات و نوآوری مستمر	۱۰۰۰
		همسو سازی عملکرد فرد، واحد و سازمان	۱۰۰۰
		مدیریت فرهنگ، جاری سازی ارزشهای سازمانی و منشور اخلاقی	۱۰۰۰
		سیستمهای اطلاعاتی منابع انسانی	۱۰۰۰
۴. پیشرفته	استعدادی و توانمند سازی و توسعه در سازمان	مدیریت استعدادها	۱۰۰۰
		جانشین پروری	۱۰۰۰
		مربیگری	۱۰۰۰
		تیم سازی و تقویت روحیه کار تیمی	۱۰۰۰
		توانمند سازی	۱۰۰۰
۳. میانی	توسعه سلامت جامع کارکنان و رشد و توسعه حرفه ای	سیستم پاداش و آیین سپاسگزاری	۱۰۰۰
		توسعه شایستگیها	۱۰۰۰
		مدیریت عملکرد کارکنان	۱۰۰۰
		توسعه شایستگیها	۱۰۰۰
		سلامت، ایمنی، امنیت، رفاه و توسعه (منابع انسانی سبز)	۱۰۰۰
۲. مقدماتی	مسئولیت پذیری مدیران برای مدیریت و توسعه افراد و افزایش بهره وری منابع انسانی	حقوق و مزایا	۱۰۰۰
		برنامه ریزی منابع انسانی، جذب و استخدام و نگهداری	۱۰۰۰
		تجزیه و تحلیل شغل و گریدینگ	۱۰۰۰
		طراحی ساختار سازمانی	۱۰۰۰
		برنامه ریزی استراتژیک منابع انسانی	۱۰۰۰
۱. صفر	اقدامات کاری پراکنده و بی ثبات.		۰
جمع امتیازات فرایندهای منابع انسانی			۲۰/۰۰۰

نتایج و نگرشهای منابع انسانی نیز در ۵ سطح بلوغ طراحی شده است که شامل؛ صفر، مقدماتی، میانی، پیشرفته و بهینه می باشند و ۱۴۰۰ امتیاز دارند. این پنج سطح شامل ۱۲ متغیر می شود که در جدول شماره ۲ آمده است.

جدول شماره ۲: نتایج و نگرشهای منابع انسانی

سطح بلوغ	تمرکز	نگرشهای منابع انسانی (نتایج)	امتیاز
۵. بهینه	تصویر سازمانی و مشتری مداری (موج چهارم)	رفتارهای شهروندی سازمانی	۱۰۰۰
		رفتارهای ضد شهروندی سازمانی	۱۰۰۰
		هویت سازمانی	۱۰۰۰
۳. پیشرفته	همسوسازی اهداف فرد و سازمان (موج سوم)	حمایت سازمانی ادراکی	۱۰۰۰
		پیوند فرد با شرکت	۱۰۰۰
		عجین شدن با شغل	۱۰۰۰
۳. پایانی	سلامت فردی و آرامش انواع (موج دوم)	تضاد کار - خانواده	۱۰۰۰
		اعتیاد به کار	۱۰۰۰
		سلامت و بهداشت روانشناختی	۱۰۰۰
۲. مقدماتی	پروژه‌های انسانی (موج اول)	تمایل به ترک خدمت	۱۰۰۰
		تعهد سازمانی	۱۰۰۰
		رضایت شغلی	۳۰۰۰
۱. صفر	نگرشهای پراکنده و مقطعی بویژه در زمانهای بحرانی		۰
جمع امتیاز نتایج و نگرشهای منابع انسانی			۱۴/۰۰۰

کتاب حاضر نیازهای مخاطبان متعددی را برطرف می‌کند. گروه اول: و به نوعی اصلی‌ترین مخاطب این کتاب مدیران اجرایی و کارکنان سازمانها هستند که کتاب حاضر مضامین کاربردی مؤثری برای بهبود اثربخشی منابع انسانی سازمانها و شرکتها برای آنها دارد؛ از این جهت کتاب به صورت ساده و کاربردی تدوین یافته است.

گروه دوم دانشجویان مدیریت در دوره‌های کارشناسی در گرایشهای مدیریت دولتی، بازرگانی، صنعتی، بیمه، جهانگردی، کارآفرینی، حسابداری و مالی هستند.

گروه سوم دانشجویان مدیریت در دوره‌های تحصیلات تکمیلی در گرایشهای مدیریت دولتی، بازرگانی، صنعتی، بازاریابی، جهانگردی (توریسم)، مالی، شهری، اجرایی، امپای، سیستم، فناوری اطلاعات (IT)، کارآفرینی، رسانه و منابع انسانی و امور فرهنگی هستند که کتاب با ارائه روش استاندارد برای تشخیص مفاهیم، منبع خوبی برای پژوهشهای آنها فراهم می‌کند.

نویسندگان تجربیات زیادی در آسیب شناسی، عارضه یابی و ممیزی سیستمهای مدیریت منابع انسانی در بیش از ۱۱۶ شرکت در زمینه‌های نفت، پتروشیمی، پالایشگاه، فولاد، بانک، بورس و سرمایه گذاری، کشتیرانی، کشت و صنعت، سیمان، بیمه، مؤسسات آموزشی، سازمانهای رسانه‌ای و شهرداریها داشته‌اند که مطالبی از آنها با رعایت الزامات قانونی در کتاب گنجانده شده است و می‌تواند برای سازمانها و شرکتها مفید باشد. امید است کتاب بتواند در این راستا موفق باشد.