

# آموزش مدیریت منابع انسانی

OGHYANOOSEABI.COM



## راهنمای جامع مدیریت منابع انسانی برای مدیران

تیم تحریریه اقیانوس آبی

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به [اقيانوس آبي](#) سر بزنيد.

مدیریت منابع انسانی یک رویکرد برای پرورش و حمایت از کارکنان و ایجاد یک محیط کار با حس مثبت است. مدیریت منابع انسانی معمولاً شامل استخدام، حقوق و مزایا، آموزش و توسعه کارمندان، ارزیابی عملکرد و مدیریت روابط کارکنان است.

مدیریت منابع انسانی به مدیران کمک می کند تا نیروی کار با بهترین مهارت‌ها و تجربه‌ها را جذب کرده و در بهره‌وری و کارآیی سازمان را افزایش دهد. به علاوه با داشتن نیروی کار متعهد و راضی، کنترل هزینه‌های مربوط به استخدام و از دست دادن کارمندان نیز به حداقل می رسد.

**مدرسان گروه اقیانوس آبی در کلاس های مدیریت منابع انسانی به این نتیجه رسیدند که خیلی از مدیران اهمیت و نقش مدیریت منابع انسانی را درک نکرده و از آن غافلند.**

اگر یک مدیر کسب و کار اهمیت **منابع انسانی** خود را کمتر از فعالیت های دیگر مثل فروش، تبلیغات و یا ماکتینگ بداند، قطعاً در مدت کوتاهی ضربه بزرگی خواهد خورد.

اگر شما هم جزو آن دسته مدیرانی هستید که وظیفه‌ی واحد **مدیریت منابع انسانی** را با نگاه کار کشیدن بیشتر از افراد می‌بینید و منابع انسانی را به عنوان نماینده سازمان خود به رسمیت نمی شناسید، این مطلب را حتماً تا انتها بخوانید.

## مدیریت منابع انسانی چیست؟

مدیریت منابع انسانی (HRM) به مجموعه‌ای از فرایندها و استراتژی‌ها گفته می‌شود که در سازمان‌ها برای جذب، آموزش، توسعه، نگهداشت و بهره‌وری از کارکنان به کار گرفته می‌شود. هدف اصلی مدیریت منابع انسانی، ایجاد محیطی است که کارکنان بتوانند بهترین عملکرد خود را ارائه دهند و همزمان نیازهای سازمان و افراد برآورده شود.

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتماً به [اقيانوس آبي](#) سر بزنيد.

اين فرايندها شامل استخدام، ارزيابي عملکرد، آموزش و توسعه، مديريت حقوق و مزايا، و ايجاد فرهنگ سازمانی مناسب است تا سازمان به اهداف خود برسد و رضایت و انگيزه کارکنان نیز افزایش یابد.

## ۱۰ تاثیر شگفت انگيز اقدامات مديريت منابع انسانی بر سازمان

وقتی تعداد افراد داخل یک سازمان از یک نفر بیشتر می شود، نقش **مدير منابع انسانی** به وجود می آید. البته نباید اين نکته را فراموش کرد که در سازمان های کوچک و کسب و کارهای خرد شاید فردی وجود نداشته باشد که اين سمت را بر عهده بگیرد و خود مدير کسب و کار وظايف او را انجام می دهد.

هنگامی که سازمان بزرگ و بزرگتر می شود، واحد **مديريت نيروی انسانی** تشكيل می شود. در ادامه اين مطلب از **مجله اقيانوس آبی** به ۱۰ مورد از تاثيرات فوق العاده مثبت **کارکردهای مديريت منابع انسانی human resources management** در کسب و کارها اشاره می کنیم:

### ۱. حفظ کیفیت زندگی کاری منابع انسانی

یکی از مهم‌ترین تکنیک های مديريت منابع انسانی حفظ کیفیت زندگی کاری منابع انسان است. کیفیت زندگی کاری یعنی بهبود رابطه بين کارمند و محیط کار! کیفیت زندگی کاری منابع انسانی را می توان با دادن آزادی عمل به کارمند، به رسمیت شناختن او، ايجاد تعلق خاطر، پاداش دادن و توجه به سلامت جسمی و روانيش بهبود داد.

### ۲. افزایش بهره وری و در نتیجه سودآوری کسب و کار

برای مشاهده ساير مقاله های ما، حتما به [اقيانوس آبی](#) سر بزنيد.

بهره وری یعنی به حداقل رساندن هزینه و حداکثر کردن سودآوری. از **وظایف مدیریت منابع انسانی** این است که کیفیت و کمیت کار پرسنل در محل کار را تضمین می کند و فرصت هایی برای ایجاد انگیزه در افراد، رشد و پیشرفت آن ها ایجاد می کند.

واضح است که کارکنان با انگیزه سخت تلاش می کنند تا اهداف شغلی خود را که مستقیماً بر بهره وری سازمان نیز تأثیر می گذارد برآورده کنند.

### ۳. پرورش کارکنانی منعطف و سازگار با تغییرات

آموزش و توسعه کارکنان یکی از حیاتی ترین کارها در شغل مدیر منابع انسانی است. برنامه های آموزشی و توسعه ای که واحد مدیریت منابع انسانی برگزار می کند، مهارت های لازم برای سازگاری با تغییر محیط، ساختار و فناوری سازمان را به کارمندان یاد می دهد.

### ۴. ایجاد تعادل در استخدام و اخراج منابع انسانی

واحد مدیریت منابع انسانی وظیفه دارد که منابع انسانی سازمان را در بازه زمانی معینی بررسی کند تا مشخص شود که آیا تعداد کارمندان شرکت کافی است یا خیر؟ در مواردی که شرکت دارای منابع انسانی ناکافی باشد، مدیریت منابع انسانی فعالیت هایی مانند فراخوان، مصاحبه، استخدام و انتخاب را برای ایجاد تعادل انجام می دهد. به همین ترتیب، در صورت وجود تعداد زیاد کارکنان در شرکت، افراد ناکارآمد را اخراج می کند.

### ۵. حفظ کارکنان و ایجاد انگیزه در آن ها برای دستیابی به اهداف شرکت

اگر مدیریت منابع انسانی را جدی بگیرید، استفاده بهینه از منابع انسانی و حفظ آنها در شرکت برای مدت طولانی را خواهید اموخت HRM. وظایفی مانند ارائه مزایای حمایتی، غرامت و پاداش به

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتماً به [اقيانوس آبي](#) سر بزنيد.

كاركنان شايسته را بر عهده دارد. اين فعاليت ها نه تنها به حفظ كاركنان در شركت بلکه در نهايت براي دستيابي موثر به **اهداف سازمان** است.

## ۶. تشخيص ميزان شايستگي كاركنان

مديريت منابع انساني بايد به موقع عملکرد كاركنان را ارزيابي كند تا كارمندان ممتاز مشخص شده و سپس پاداش افراد پرتلاش و جريمه افراد نالايق را معين كند.

## ۷. حل تعارضات بين منابع انساني و ايجاد آرامش

در هر شركتي، چه بزرگ و چه كوچك، بين افراد و تيم ها درگيري ايجاد مي شود. اين درگيري ها اجتناب ناپذير هستند و هميشه پيش مي آيند ولي نبايد از آنها غافل شد.

حتما خود شما هم در سازمانتان به اين تجربه رسيده ايد كه اگر دلخوري ها و بحث ها مديريت و حل نشوند، در كيفيت كاري كارمندان و روحيه آن ها تاثير مي گذارد كه در آخر به ضرر شما و كسب و كارتان تمام مي شود.

با **يادگرفتن مديريت منابع انساني** به يك مشاور براي حل چنين تعارضاتي تبديل مي شويد و تنش ها را به موقع برطرف مي كنيد تا در انجام فعاليت هاي سازماني تداخل ايجاد نشود. موفقيت سازمان تنها زماني تضمين مي شود كه منابع انساني شما آرامش و رضاييت را در محيط كار تجربه كنند.

## ۸. حفظ كسب و كار در بازار رقابتي

بخش HR بايد بهترين نيروي انساني را براي سازمان استخدام کند، زيرا اين کارمندان هستند که با ارائه نتايج عالي در کار خود، سازمان را در رقابت بازار پيروز مي کنند که تضمين کننده موفقيت و ثبات سازمان در آينده است.

## ۹. بهبود تصوير شرکت در ذهن افراد جامعه

هر کسب و کار براي پايداري در بازار بايد از تصوير عمومي خوبي برخوردار باشد. همه دوست دارند در شرکت هايي کار کنند که به رفتار درست با کارمندان خود شهرت دارند. از سوي ديگر، شرکت هايي که رفتار مناسبی با کارکنان خود ندارند با کمبود نيرو روبرو شده و حتی سقوط مي کنند. پس وظيفه واحد مديريت منابع انساني است که تصوير شرکت را در ذهن افراد جامعه بهبود ببخشد.

## ۱۰. ايجاد حس تعلق و روحيه تيمي در کارمند

يکي از اهداف منابع انساني، ايجاد حس تعلق و روحيه تيمي در کارمند است. از آنجا که انجام کارهاي گروهی در سازمان به مشارکت تک تک اعضاي تيم نياز دارد، واحد مديريت منابع انساني بايد بر ايجاد حس تعلق و روحيه تيمي در کارمندان سرمايه گذاري کند تا آن ها بهترين مشارکت را در انجام کارهاي گروهی داشته باشند.

يکي از سايتهاي مشاوره مديريت منابع انساني که مشاوران متخصصی دارد، وب سايت کاسب يار است که مي توانيد جلسه اول را رایگان دريافت کنید.

## ابعاد مديريت نيروي انساني

براي مشاهده ساير مقاله هاي ما، حتما به [اقيانوس آبي](#) سر بزنيد.

منابع انسانی به همه افرادی که شما استخدام می کنید اشاره دارد. از کارکردهای مدیریت منابع انسانی رسیدگی به مسائلی مثل جبران خسارت و مزایای نیروی انسانی، استخدام و اخراج کارمندان، مدیریت عملکرد، آموزش منابع انسانی، رعایت قوانین کار و معیارهای اشتغال، توسعه و فرهنگ سازمانی است.

در این بخش از مقاله مدیریت منابع انسانی رایگان به معرفی ۷ بخش اصلی یعنی نگرش، منش، گزینش، آموزش، چینش، انگیزش و پایش در مدیریت منابع انسانی، چالش ها و اشتباهات رایج مدیران در هر بخش و راهکارهای هر کدام می پردازیم.

## ۱. نگرش در مدیریت منابع انسانی

نگرش نظر و بیانی است که منعکس کننده نوع احساس شما نسبت به هر چیزی است. در هر نگرش، یک قضاوت و ارزیابی نهفته است. مثلاً هنگامی که می‌گوییم من کارم را دوست دارم، نگرش خود را درباره کارمان ابراز می‌کنیم.

اولین قدم در مدیریت منابع انسانی نگرش صحیح است.

در مدیریت منابع انسانی باید نگرش های خود را با توجه به اهداف و استراتژی های سازمانتان جهت دهی کنید. در ادامه به شما می‌گوییم چه نگرش هایی در رابطه با سرمایه های انسانی شما اشتباه است:

*۱/۱. اشتباه اول مدیران در بخش نگرش، هزینه ها است.*

اکثر مدیران فکر می کنند که اصلی ترین هزینه در بخش منابع انسانی، **هزینه حقوق و دستمزد** آن ها است، اما در حقیقت این طور نیست. در فرایند مدیریت منابع انسانی - اگر مواظب

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به [اقيانوس آبي](#) سر بزنید.

نباشيد- هزينه هاي بسيار بيشتري نسبت به حقوق کارمندانان متحمل مي شويد، اين هزينه ها شامل **هزينه هاي آشکار و هزينه هاي پنهان** هستند.

### \*هزينه هاي آشکار در مديريت منابع انساني

- **هزينه حقوق شامل:** حقوق ماهانه، مزایا، عیدی و پاداش
- **هزينه خدمات رفاهي شامل:** تفریح کارمندان، هدایای مناسبتی، جشن ها و رویدادها
- **هزينه اشتباهات شامل:** خراب کردن تجهیزات، اشتباه در کار، ضایعات
- **هزينه کارانه شامل:** پورسانت، بهره وری
- **هزينه امکانات شامل:** ابزارآلات، تجهیزات، امکانات اداری
- **هزينه آموزش شامل:** ضمن خدمت، کتاب ها، دوره هاي آموزشی

### \*هزينه هاي پنهان در مديريت منابع انساني

- **هزينه رواني شامل:** اشتباهات، فراموشکاری ها، چالش هاي بين فردي
- **هزينه زماني شامل:** زمان مديريت کارکنان، زمان توصیه و آموزش، زمان کنترل
- **هزينه فرصت شامل:** فرصت هاي از دست رفته

۲/۱. *اشتباه دوم مديران، ندانستن جايگاه استراتژي منابع انساني در رسيدن به اهداف سازمان است.*

اشتباه دوم و بسيار رایج مديران در مديريت منابع انساني اين است که **تاثير استراتژي منابع انساني در کسب و کار** را دست کم مي گيرند و يا اصلا به آن توجهی ندارند. شايد شما هم جزو اين دسته از مديران باشيد. در ادامه به شما مي گوييم که استراتژي منابع انساني در کجای استراتژي کلی سازمانتان قرار مي گيرد و چقدر مهم است.

برای مشاهده ساير مقاله هاي ما، حتما به [اقيانوس آبي](#) سر بزنيد.



اگر شما هم در ابتدای تاسیس سازمانتان و یا ابتدای سال، **استراتژی کسب و کار**تان را تعیین کرده باشید، می دانید که ابتدا اهداف سازمان تعیین می شوند که بر اساس آن ها استراتژی کلان سازمان مشخص می شود. بعد از آن استراتژی کسب و کار و سپس استراتژی های عملیاتی تعیین می شوند. **استراتژی منابع انسانی جزئی از استراتژی های عملیاتی است.**

همان طور که می بینید استراتژی منابع انسانی در خدمت رسیدن به اهداف کلی سازمان است. شاید بگویید این موضوع اصلا پیچیده نیست و طبیعتا همه برای رسیدن به اهداف شرکت کار می کنند. ولی متاسفانه مدیران زیادی هستند که اصلا این نگرش را ندارند و منابع انسانی آن ها طوری کار می کنند که اصلا در جهت رسیدن به اهداف نیست.

مثلا پراکنده کار می کنند و طبق شاخص ها عمل نمی کنند تا به هدف خاصی برسند، بلکه فقط ساعت کاری خود را پر می کنند. شاید بپرسید که چطور می توان عملکرد نیروها را در جهت اهداف سازمان جهت داد. پاسخ سوال شما “نردبان سود” است.

### **نردبان سود، راه رسیدن به اهداف سازمان**

فرض کنید شما در ابتدای سال ۱۴۰۱ برای خود این هدف را تعیین کرده اید: “من باید تا آخر سال ۱۴۰۱ یک میلیارد تومان سود کسب کنم.” اگر شما این عدد را به اعداد عملیاتی روزانه تقسیم نکنید، نمی توانید منابع انسانی خود را در مسیر رسیدن به آن هدف کنترل کنید. این جا است که **باید نردبان سود کسب و کار** تنظیم شود.

فرض کنید می خواهید در پایان سال یک میلیارد سودآوری داشته باشید. اگر حاشیه سود شما ۲۰% باشد، باید در یک سال ۵ میلیارد تومان فروش داشته باشید. بنابراین اگر ۱۲ ماه در سال کار کنید، باید ماهیانه ۶۰۰ میلیون تومان از محصولات و خدمات خود را بفروشید.

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به [اقيانوس آبي](#) سر بزنید.

اگر ميانه‌گين فاکتورهاي فروش شما ۱۰ ميليون باشد، بايد ۶۰ مشتري بالفعل در ماه داشته باشيد. اگر برنامه شما براي پيدا کردن اين مشتريان جديد، **بازاريابي تلفني** با نرخ تبديل ۶% باشد، بايد ماهانه ۱۰۰۰ نفر را بازيابي کنيد. اين يعني در ۲۵ روز کاري، روزي ۴۰ نفر بايد بازيابي شوند.

پس توجه داشته باشيد که حتما **اهداف سالانه خود را به عملکردهاي روزانه تبديل کنيد تا منابع انساني شما به استراتژي کلان و اهداف شما اتصال داشته باشند و در جهت رسيدن به آن عمل کنند.**

## ۲. منش در مديريت منابع انساني

قبل از اينکه به توضيح منش پردازيم، به “**هرم مزلو**” که سلسله مراتب نيازهاي انسان را شرح مي دهد، توجه کنيد.

انسان ها به طور طبيعي ابتدا نيازهاي اساسي و فيزيولوژيکي خود را رفع مي کنند و بعد از نيازهاي ارتباطي و احترام به دنبال رفع نيازهاي خود شکوفايي مي روند. **ما در زمانه اي زندگي مي کنيم که براي نسل جوان ما نيازهاي ارتباطي و احترامی حتی از نيازهاي فيزيولوژيکي نیز مهم تر است.** پس شما به جای اين که رئيس باشيد، بايد رهبر خوبی باشيد.

از کتاب هاي خوبی که مي توانيد در اين زمينه مطالعه کنيد، **کتاب رهبري ۳۶۰ درجه** است. اين کتاب به شما ياد مي دهد چگونه رهبري کنيد تا انسان ها به خاطر شخصيت شما براي تان کار کنند نه به خاطر پولي که از شما مي گيرند.

• **دانلود رایگان کتاب مديريت منابع انساني pdf**

برای مشاهده ساير مقاله هاي ما، حتما به [اقيانوس آبي](#) سر بزنيد.

در حوزه منش مدیریت منابع انسانی باید متوجه باشید که ما با یک انسان طرف هستیم. کلمه منابع انسانی از دو بخش تشکیل شده است:

**منابع:** یعنی ارزشمند و محدود

**انسان:** خلیفه الله و محترم

اگر سعی کنید که این دید و منش را در سازمانتان داشته باشید، می توانید به خوبی منابع انسانی خود را رهبری کنید، منابعی که با جان و دل و حتی بیشتر از آن چه حقوق می گیرند برای شما کار می کنند.

*- دو رویکرد در حوزه منش مدیریت منابع انسانی hrm*

دو رویکرد برای حوزه منش مدیریت منابع انسانی وجود دارد که در ادامه توضیح داده شده است:

**- رویکرد اول:**

رویکرد اول در رفتار شما در مدیریت منابع انسانی این است که به منابع انسانی خود به چشم شریک تجاری خود نگاه کنید.

اگر منابع انسانی را به عنوان شریک تجاری خود در نظر بگیرید، نسبت به حفظ، رشد و آموزش آن ها بیشتر تلاش می کنید، چرا که هر چه شرکای تجاری بهتری داشته باشید، در رشد، توسعه و موفقیت کسب و کارتان تاثیر بیشتری خواهد داشت.

**- رویکرد دوم:**

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به [اقيانوس آبي](#) سر بزنيد.

شما بايد به منابع انساني خود نگاه پدرانۀ داشته باشيد. مثل پدري باشيد كه نگران حال و آينده فرزند خود بوده و رشد او براي شما مهم است.

اگر واقعا نگران نيروي انساني خود باشيد و به او به چشم ابزار نگاه نکنيد، مسلما او هم اين موضوع را خواهد فهميد و از صميم قلب براي شما کار می کند. اگر خود شما براي پدريتان کاری انجام دهيد، آيا به ازاي انجام آن از او توقعي داريد؟

### ۳. گزينش در مديريت منابع انساني

يکي از دلایلي كه باعث ايجاد هزينه ها در فرايند مديريت منابع انساني در هر كسب و كاري می شود، **گزينش غير حرفه اي نيروي انساني** است. به عنوان يك مدير شما بايد در **استخدام نيروي جديد** بسيار سخت گير باشيد. ممكن است بگوئيد نيروي خوب ديگر وجود ندارد. بله! واضح است كه اگر شما به دنبال چيزي نباشيد، آن را پيدا نخواهيد كرد.

اگر در ابتدا كمي به خودتان سخت بگيريد و استخدام منابع انساني را حرفه اي و درست انجام دهيد، ادامه كار براي شما آسان خواهد بود؛ چون نيروي بدون حاشيه، با دانش مطلوب، با اخلاق و آموزش پذير استخدام می كنيد.

فرايند سخت گيرانه و حرفه اي استخدام يك نيرو می تواند به اين شكل باشد: شما به ۱۰۰۰ نفر فراخوان می دهيد، ۱۰۰ نفر رزومه ارسال می كنند، شما با ۵۰ نفر **جلسه مصاحبه استخدام** اوليه انجام می دهيد، ۱۰ نفر به مصاحبه دوم راه می آيند و از بين اين ۱۰ نفر يك نفر انتخاب می شود. پيشنهاد می كنيم حتما ويديو زير را ببينيد و اگر نياز به مشاوره در حوزه استخدام نيرو داشتهيد، با ما تماس بگيريد.

براي مشاهده ساير مقاله هاي ما، حتما به [اقيانوس آبي](#) سر بزنيد.

## چند آمار جالب از استخدام نيروي انساني در ۲۰۲۴

۱. ۴۳ درصد از متخصصان مديريت منابع انساني دليل اصلي مشكل در **كارمندیابی** مناسب را «رقابت با ساير كارفرمايان» عنوان كردند.
۲. ۶۰ درصد از كارمندان گزارش دادند كه يك آشنا يا دوست را به شركتي كه در آن شاغل بودند معرفي كردند.
۳. ۵۹ درصد از افرادي كه شغل خود را ترك مي كنند، خواهان شركتي هستند كه با ارزش هاي آنها سازگاري بيشتري داشته باشد.
۴. ۸۹ درصد از افرادي كه تازه استخدام شده اند و حدودا بعد از ۱۸ ماه شغلشان را ترك مي كنند، در پذيرفتن فرهنگ سازماني و سازش با همكاران مشكل دارند.
۵. ۶۸ درصد از كارمندان تعادل بين كار و زندگي را به حقوق بالاتر ترجيح مي دهند.

## ۴. آموزش منابع انساني

اشتباهي كه متاسفانه اكثر مديران در مديريت منابع انساني (hrm) انجام مي دهند اين است كه بعد از استخدام، بدون اينكه به فرد آموزش بدهند و او را توجه كنند، از او مي خواهند كه كارش را شروع كند. به نظر شما چرا اين كار اشتباه است؟

اگر به نيروي جديد آموزش هاي لازم داده نشود، دوباره كاري ها و ضايعات زياد مي شود، بهره وري آن نيروي انساني به شدت پايين است و تا زماني كه كار را ياد بگيرد وقت زيادي از ساير نيروهاي سازمان گرفته مي شود.

راه حل اين مشكل **آموزش سازماني** است. آموزش منابع انساني در سازمان شما بايد مثل دوره آموزشي سربازي، سخت ترين و فشرده ترين قسمت كاري شما باشد، چون اگر نيرويي در ابتدا

براي مشاهده ساير مقاله هاي ما، حتما به [اقيانوس آبي](#) سر بزنيد.

كارش را راحت شروع كند، در ادامه هم راه‌هاي فرار را پيدا مي كند و بهره وري او پايين خواهد بود.

ولي اگر در ابتدا به منابع انساني خود سخت بگيريد، او خودش را نشان مي دهد. اگر نيرويي كه استخدام كرده ايد اين دوره را به خوبي پشت سر بگذارد، مي فهميد كه از پس كار بر مي آيد. اگر هم نتواند، پس در ماه اول متوجه مي شويد و بيشتر از اين وقت خود را با او تلف نمي كنيد.

*حالا سوال مهم اين جا است كه چطور به منابع انساني خود آموزش بدهيد كه كمترين زمان و هزينه را براي شما داشته باشد؟*

اگر براي يك نيروي انساني وقت بگذاريد، به او آموزش بدهيد و اين آموزش را به صورت وويس يا ويدئو ذخيره كنيد، مي توانيد براي نيروي جديد به راحتی و بدون صرف زمان و هزينه اين آموزش ها را تكرار كنيد. اما متاسفانه اكثر مديران اين كار را نمي كنند؛ آن ها به نيروي اول يك سري از فرآيندها و قوانين را آموزش مي دهند و به نيروي بعدي چيزهاي ديگري آموزش مي دهند و از هر دوي آن ها توقع دارند تمام قوانين و فرآيندها را بدانند. اين يك توقع بيجا است و اين شماييد كه بايد آموزشي يكپارچه و كامل براي منابع انساني خود داشته باشيد.

از جمله مهم ترين مواردی که باید به کارمندان خود آموزش بدهید عبارتند از:

### *۱. شفاف سازي فرآيندهاي سازمان*

اولين آموزشي كه در سازمان شما بايد انجام شود، **توجه و شفاف سازي فرآيندهاي سازمان** براي كارمندان است. نبايد توقع داشته باشيد كه چيزهايي كه خودتان مي دانيد، پرسنل شما هم بدانند. بعضي چيزها براي شما واضح و بديهي هستند، ولي نيروهاي شما آن را نمي دانند.

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به [اقيانوس آبي](#) سر بزنيد.



فرآیندهای کلی سازمانتان را شناسایی و شفاف کنید و آن را به نیروهایتان آموزش دهید تا چرخه های معیوب را از سازمانتان حذف کنید. به عنوان مثال در سازمان شما فرآیند درست تحویل کالا به این شرح است:

### استعلام اعتبار مشتری > تایید مدیر مالی > تحویل کالا به مشتری

این موضوع را برای پرسنل خود شفاف و روشن توضیح دهید و بخواهید که همه این مراحل را پشت سر هم طی کنند. اگر فرآیندها در کسب و کار شما شفاف نباشند، اکثر اوقات تمام این مراحل انجام نمی شوند.

### ۲. شفاف سازی قوانین سازمان

اگر در سازمان قانون شفافی وجود نداشته باشد، هرکس به قانون خودش عمل می کند. دومین آموزش به منابع انسانی، **آموزش قوانین و مقررات سازمان** است. در اکثر سازمان ها آیین نامه وجود ندارد و اگر هم وجود داشته باشد به نیروها آموزش داده نمی شود. مثلا در مورد مشتری یک سری قوانین وجود دارد، اگر یک بار وقت بگذارید و آن ها را مشخص کنید می توانید به صورت دفترچه در اختیار نیروی انسانی خود قرار دهید.

### ۳. آموزش تجربه ها به منابع انسانی

سومین آموزش در مدیریت منابع انسانی می تواند **آموزش تجربه ها به منابع انسانی** باشد. مثلا بازاریاب مجموعه شما طی فروش ها و روابط خود با مشتریان، بهانه های آن ها را می داند.



اگر طی یک سندسازی و مدیریت دانش، نحوه پاسخ گویی به بهانه های مشتریان را در یک **دفترچه فروش و ارتباط با مشتری** جمع آوری و مکتوب کنید، می توانید آن را در اختیار نفر بعدی بگذارید و او را ماه ها و حتی سال ها از نظر تجربه جلو بیاندازید.

قدرت یک زنجیر به ضعیف ترین حلقه آن است. اگر بخواهید سازمانی قوی داشته باشید، باید تمام کارمندان آن را قوی کنید. سازمان هایی هستند که در ابتدای سال برای آموزش منابع انسانی خود بودجه تعریف می کنند، چرا که می دانند اگر منابع انسانی رشد نکنند، سازمان نیز رشد نخواهد کرد.

اگر مایلید می توانید نحوه جمع آوری و ارائه تمامی این آموزش ها به نیروهای آن را در **دوره مدیریت منابع انسانی** یاد بگیرید. بهترین دوره منابع انسانی که می توانیم به شما پیشنهاد کنیم، دوره تیم پلاس است:

## ۵. چینش در مدیریت منابع انسانی

برای این که در مدیریت منابع انسانی یک چینش حرفه ای داشته باشید، **یعنی در هر سمت سازمانی افرادی با استعدادها و توانایی های متناسب با آن را قرار دهید**، باید نسبت به دو مورد زیر شناخت پیدا کنید:

۱. نیروی انسانی

۲. شاخص های عملکردی هر سمت سازمانی

برای این که فرآیند کامل چینش منابع انسانی در جایگاه درست را یاد بگیرید، مقاله **انتخاب فرد مناسب برای شغل مناسب** را حتما بخوانید.

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به [اقيانوس آبي](#) سر بزنید.



فایل صوتی “انتخاب فرد مناسب برای شغل مناسب”

## ۶. انگیزش در مدیریت منابع انسانی

در این قسمت به این سوال پاسخ می دهیم که چطور در منابع انسانی خود انگیزه ایجاد کنید. این موضوع بسیار حائز اهمیت است، چرا که حرفه ای ترین و بهترین منابع انسانی نیز اگر بی انگیزه باشند، کار خود را درست انجام نمی دهند. در ادامه به دو روش برای ایجاد انگیزه در منابع انسانی اشاره می کنیم:

### ۱. سیستم پاداش منابع انسانی

اولین راه انگیزش منابع انسانی، تعریف و اعمال سیستم پاداش است، مثل **افزایش حقوق**. برای تمام سمت های سازمانی خود سیستم پاداش تعریف کنید. شما باید بی تفاوتی را در سازمان خودتان از بین ببرید؛ نیروی شما باید بداند که بین فروش بیشتر و فروش کمتر او در پایان ماه تفاوتی وجود دارد.

مثلا برای بازاریاب سازمانتان حداقل میزان فروش تعریف کنید که اگر به آن مقدار رسید به او پورسانت تعلق بگیرد. سپس به ازای هر پله از تحقق هدف برای او پورسانت پلکانی در نظر بگیرید، قطعا انگیزه او برای فروش بیشتر خواهد شد.

**سیستم پاداش** باید ویژگی های زیر را داشته باشد:

۱. بر مبنای شاخص کلیدی هر سمت باشد.

۲. ساده و قابل محاسبه باشد.

۳. غیرنقدی و سفارشی باشد.

۴. شفاف و قابل رصد باشد.

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به [اقيانوس آبي](#) سر بزنید.

۵. جذاب و انگیزاننده باشد.

## ۲. ابزار DISC، ابزاری نوین برای ایجاد انگیزه در منابع انسانی

روش بعدی که می‌توانید با آن در منابع انسانی خود انگیزه ایجاد کنید، استفاده از ابزار رفتارشناسی DISC است. مثلاً اگر فردی با مدل رفتاری D در سازمان دارید، می‌دانید که چه محیط و رفتاری انگیزه این فرد را بالا نگه می‌دارد و چه چیزهایی از او انرژی می‌گیرد. به عنوان مثال نحوه مدیریت انرژی فردی که مدل رفتاری D دارد به صورت زیر است:

- **افزایش انگیزه مدل رفتاری D:** کارکردن در محیط‌های سریع، به عهده داشتن مسئولیت و کنترل، روبه‌رو شدن با چالش‌ها و مسائل جدید، قابلیت ارتقا، نتیجه فوری و آزادی عمل
- **کاهش انگیزه مدل رفتاری D:** کنترل زیاد، سرپیچی شدن از دستوراتش، اختیار محدود، انجام کارهای روتین و عادی

## ۷. پایش در مدیریت منابع انسانی

پایش به معنای کنترل و آنالیز عملکرد کارمندان است. شما می‌توانید با استفاده از ابزارهای مختلف این کار را برای خود ساده‌تر کنید و هم‌زمان نتایج دقیق و درست به دست بیاورید. در ادامه با روش‌های پایش و کنترل نیروی انسانی آشنا می‌شوید:

### ۱. تهیه شاخص‌های عملکردی هر نیرو

در این قسمت از مدیریت منابع انسانی باید برای هر سمت سازمانی با استفاده از فرمول‌های منابع انسانی، شاخص‌های عملکردی یا همان KPI تهیه کنید تا بتوانید عملکرد منابع انسانی را به طور روزانه کنترل کرده و بفهمید که آیا کارشان را درست انجام می‌دهند یا نه.

برای مشاهده سایر مقاله‌های ما، حتماً به [اقيانوس آبي](#) سر بزنید.

متاسفانه خیلی از مدیران بعد از استخدام و آموزش نیرو او را رها می کنند و عملکرد او را کنترل نمی کنند. این باعث می شود بهره وری نیروی انسانی به مرور زمان پایین بیاید و در نهایت این مدیر سازمان است که باید بهای کم کاری و اشتباهات او را بپردازد.

برای مثال شاخص های کلیدی عملکرد یک بازاریاب تلفنی به این صورت است: تماس روزانه، تماس موفق روزانه، **مذاکره موفق**، دعوت به اقدام مشتری بالقوه، تماس پیگیری، فروش نقدی، فروش غیر نقدی، میانگین مدت وصول، **میزان تخفیف**، بیش فروشی، تکرار فروش مدیری که با اعداد و ارقام سر و کار نداشته باشد و شاخص های کمی را کنترل نکند، نمی تواند ایرادات کار منابع انسانی خود را متوجه شده و شرایط را به خوبی مدیریت کند. می توانید از فرمول های منابع انسانی برای مشخص کردن kpi هر شغل کمک بگیرید.

## ۲. استفاده از ابزارهای کنترل منابع انسانی

موضوع بعدی در بحث پایش، استفاده از **ابزارهای کسب و کار** است. برخی مدیران کاری را به کارمند خود می سپارند و به خاطر مشغله فراوانی که دارند آن را فراموش کرده و کنترل نمی کنند. نرم افزارهایی مثل CRM که برای **مدیریت ارتباط با مشتری** هستند، در این زمینه به شما کمک بزرگی می کنند.

البته اگر نمی خواهید خیلی خرج کنید، نرم افزارهای رایگانی مثل ویتایگر، ترلو، تقویم گوگل و ... نیز وجود دارند که به کارهای سازمان شما نظم می دهند. بنابراین نه شما و نه نیروی انسانی شما وظایف خود را فراموش نمی کنید. برای آشنایی بیشتر با این ابزارهای فوق العاده از طریق لینک های زیر اقدام کنید:

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به [اقيانوس آبي](#) سر بزنيد.

آشنایی با ابزار << trello

آشنایی با امکانات << google calendar

آموزش صفر تا صد << google form

## موضوعات روز مدیریت منابع انسانی در سال ۲۰۲۴

- **استفاده از هوش مصنوعی در مدیریت منابع انسانی:** با توجه به پیشرفت های قابل توجه در زمینه هوش مصنوعی AI ، استفاده از این تکنولوژی در مدیریت منابع انسانی بسیار مفید است. برای مثال، سیستم های هوشمند می توانند با استفاده از الگوریتم های پیشرفته، کارایی کارکنان را ارزیابی کنند و به صورت خودکار پیشنهادات و راهکارهایی را برای بهبود آن ها ارائه کنند.
- **توجه به سلامت روانی کارکنان:** اهمیت سلامت روانی کارکنان در سازمان ها به دلیل تأثیر آن بر عملکرد و کارایی آن ها، سال به سال افزایش یافته است. در سال ۲۰۲۴، سازمان ها بیشتر به سلامت روانی کارکنان توجه می کنند و برای بهبود آن، برنامه های آموزشی و مشاوره را ارائه می دهند.
- **دورکاری:** شیوع ویروس کرونا، دورکاری را به یکی از ترندهای جدید مدیریت منابع انسانی تبدیل کرده است که از مزایای آن می توان به افزایش انعطاف پذیری در برنامه ریزی کاری و توانمندی بیشتر شرکت ها در جذب استعداد های برتر و همین طور کاهش هزینه ها اشاره کرد.
- **برون سپاری:** از دیگر ترندهای جدید مدیریت منابع انسانی که در سال ۱۴۰۲ بسیار می توانید از آن بهره ببرید برون سپاری است، یعنی استخدام بیشتر فریلنسر ها و پیمانکاران مستقل. این افراد

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به [اقیانوس آبی](#) سر بزنید.

می‌توانند علاوه بر پُر کردن خلأ مهارتی تیم‌های داخلی، در مواقع اضطراری که با کمبود نیرو روبرو می‌شوید، به کمک‌تان بیایند.

## ۳ باید در مدیریت منابع انسانی

در مدیریت منابع انسانی برخی نکات هستند که اگر رعایت کنید، کارمندی با بهره‌وری بالا و روحیه شاد خواهید داشت.

### ۱. به کارمندان بازخورد مستمر ارائه بدهید.

کارمندان قرن بیست و یکمی می‌خواهند بدانند که چگونه کار می‌کنند؛ نه فقط یک بار در سال، بلکه تقریباً به طور مداوم. می‌توانید این کار را با استفاده از ابزارهای مدیریت عملکرد کارمندان تسهیل کنید. گزارش‌ها برای شما ارسال می‌شود و شما می‌توانید نظر خود را برای کارمند مربوطه ارسال کنید و نکات منفی و مثبت کارش را به او بگویید .

جالب است بدانید آمار نشان می‌دهد کارمندی که از مدیرانشان بازخورد مستمر دریافت می‌کنند، از مدیر خود راضی‌تر هستند.

### ۲. تأثیر شخصیت مدیر را دست کم نگیرید.

جمله معروفی هست که می‌گوید: "افراد شغل خود را ترک نمی‌کنند، بلکه مدیر خود را ترک می‌کنند." نظرسنجی‌های مختلف نیز این موضوع را تایید می‌کنند که مدیران تا چه اندازه بر تجربیات کاری کارمندان تأثیر می‌گذارند.

در یک نظر سنجی از منابع انسانی سازمان‌های مختلف پرسیده شد که آیا با این عبارت موافق هستند یا خیر: "به طور کلی، من برای کارم اشتیاق و انرژی دارم." ۹۴ درصد از کارمندی که از

برای مشاهده سایر مقاله‌های ما، حتماً به [اقيانوس آبي](#) سر بزنید.

مدیرشان راضی بودند پاسخ مثبت دادند. در بین کسانی که رئیس بدی داشتند، ۵۹٪ پاسخ بله دادند.

آمار دیگری نشان داد که وقتی از کارمندان پرسیده شد که چقدر احتمال دارد در ۱۲ ماه آینده در سازمان دیگری کار کنند، ۷۷ درصد از آن‌هایی با یک مدیر نه چندان عالی کار می‌کردند، گفتند که قصد دارند شرکت را ترک کنند. در بین کسانی که مدیر خوبی داشتند، این عدد ۱۸ درصد بود.

### ۳. افراد با جنسیت‌ها و سنین مختلف را استخدام کنید.

وجود کارمندان متنوع از لحاظ سن و جنسیت و تجربه برای کسب و کار شما خوب است، زیرا روحیه کارمندان را بهبود می‌بخشد، استعداد آن‌ها را شکوفا می‌کند، نوآوری سازمان را بیشتر می‌کند و برای برند شما مفید خواهد بود. طبق آماری که در سال‌های اخیر گرفته شده مردان و زنان در مورد مدیریت افراد با هم برابری می‌کنند؛ میانگین امتیاز زنان در مدیریت افراد و سازمان‌ها ۷٫۳ (از ۱۰) و مردان ۷٫۲ است.

در ادامه نیز به چند مورد از ویژگی‌های شخصیتی مدیران بزرگ را اشاره می‌کنیم که در اکثر مدیران کمتر دیده می‌شود:

- تصمیمات خوبی می‌گیرد.
- خوب گوش می‌دهد.
- به پیشرفت شغلی و شخصی خود اهمیت می‌دهد.
- به دیگران انگیزه می‌دهد.
- اطمینان حاصل می‌کند که ایده‌های کارمندان شنیده شده و مورد توجه قرار می‌گیرد.

برای مشاهده سایر مقاله‌های ما، حتماً به [اقیانوس آبی](#) سر بزنید.

اگر می خواهید در دوره های منابع انسانی شرکت کنید، دوره جامع مدیریت منابع انسانی اقیانوس آبی انتخاب خوبی است.

## تفاوت نیروی انسانی و منابع انسانی در چیست؟

### – نیروی انسانی چیست؟

در گذشته، کارکنان بخشی از عوامل تولید سازمان ها شناخته می شدند و به آنها نیروی کار گفته می شد. مفهوم **نیروی انسانی** هم از همین تعریف برداشت شده است. پس مدیریت نیروی انسانی با مدیریت منابع انسانی متفاوت است.

### – منابع انسانی چیست؟

برای درک مفهوم **منابع انسانی** هم ابتدا باید مفهوم “منابع” را درک کنید. منابع در واقع مجموعه ای از دارایی های سازمان هست و منابع انسانی به مجموعه ای از مهارت ها، دانش و تخصص انسانی گفته می شود که در یک سازمان وجود دارد.

منابع انسانی به تمام افرادی گفته می شود که در یک مقام یا ظرفیت دیگر برای یک سازمان کار می کنند یا به آن کمک می کنند. این افراد می توانند کارمندان (تمام وقت)، پیمانکاران، فریلنسرها یا هر نوع کارگر مشروط دیگری باشند.

### – سرمایه انسانی چیست؟

مفهوم دیگری هم به نام **سرمایه انسانی** وجود دارد که تفاوت آن با منابع انسانی اینجاست که در تعریف، منابع تمام شدنی هستند، اما سرمایه روز به روز قابل ارتقا بوده و می تواند ارزش افزوده داشته باشد. یعنی زمانی که منابع انسانی سازمان در مسیر اهداف و استراتژی های

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به [اقيانوس آبي](#) سر بزنيد.

سازمان عمل کنند و زمينه را براي بهره وري و سودآوري هر چه بيشتر فراهم کنند، سرمايه محسوب مي شوند.

**بزرگترين دارايي سازمان شما محصولات يا املاک و مستغلات نيست، بلکه کارمندان شما هستند. اگر با منابع انساني خود به خوبي رفتار کنيد، آنها مي توانند کسب و کارتان را متحول کنند و به قله اهدافتان برسانند.**

در ابتداي مبحث مديريت منابع انساني به يك موضوع مهم را در نظر داشته باشيد: چه شما و چه فردي که براي مديريت واحد منابع انساني خود انتخاب مي کنيد، بايد ابتدا بتوانيد خودتان را مديريت کنيد تا در مديريت کارمندانتان نيز موفق عمل کنيد.

## –اهداف مديريت منابع انساني چيست؟

اساساً هدف HRM به حداکثر رساندن بهره وري یک سازمان با بهينه کردن عملکرد کارمندان آن است. اين ۷ مورد مي تواند موفقيت سازمان شما را تضمين کند:

۱. کمک به به سازمان براي رسيدن به اهداف خرد و کلان
۲. استفاده موثر از منابع انساني و توسعه حداکثري آن ها
۳. شناسايي و برآورده کردن نيازهاي کارمندان
۴. ايجاد و حفظ روحيه بالا در بين کارکنان
۵. ايجاد و افزايش انگيزه منابع انساني براي بيشتر و بهتر کار کردن
۶. افزايش قابليت هاي کارمندان با آموزش مداوم آن ها
۷. ايجاد روحيه تيمي و کار گروهی در تمام افراد سازمان

براي مشاهده ساير مقاله هاي ما، حتماً به [اقيانوس آبي](#) سر بزنيد.



## –اهميت و نقش مديريت منابع انساني چيست؟

مديريت کارمندان به زمان و مهارت های خاصی نیاز دارد، اما متأسفانه بسیاری از صاحبان کسب و کار از نقش مديريت منابع انساني صاحبان کسب و کار از آن غافل هستند. دليل آن هم اين است که ارزش منابع انساني هميشه فوراً آشکار نمی شود، زیرا وقتی تعداد کارمندان کم است، مديران احساس می کنند همه چیز را تحت کنترل دارند.

نادیده گرفتن واحد مديريت منابع انساني در شرکت های کوچک و متوسط زياد اتفاق می افتد. بسیاری از کارآفرینان، کسب و کار خود را به تنهایی راه اندازی می کنند، اما با شروع شکوفایی کسب و کار و رشد و بزرگ تر شدن سازمان، مديران متوجه می شوند که زمانی برای مديريت روزانه منابع انساني وجود ندارد و به راحتی تمرکز روی افراد از بين می رود. اين یک اشتباه پرهزینه است و می تواند بر رضایت کارکنان، فرهنگ و موفقیت بلند مدت کسب و کار تأثیر بگذارد. اين جا است که اهميت مديريت منابع انساني آشکار می شود.

## –وظايف واحد مديريت منابع انساني چيست؟

نقش مديريت منابع انساني چالش برانگيز، متنوع و مهيج است. بسته به اندازه و نوع کسب و کار شما، اين شغل می تواند شامل بسیاری از مسئولیت ها باشد، مثل انجام فرآیندهای استخدام و اخراج، آموزش و پیشرفت کارمندان، توجه به پاداش و تنبيه پرسنل، ایجاد محیط کاری شاد و انگیزه بخش. برای آشنایی کامل با نحوه اجرای هر کدام از وظايف اين واحد، مقاله زیر را بخوانید:

## –اصول مديريت منابع انساني چيست؟

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتماً به [اقيانوس آبي](#) سر بزنید.



استخدام و انتخاب، مدیریت عملکرد، یادگیری و توسعه، برنامه‌ریزی جانشین پروری، پاداش و مزایا، سیستم‌های اطلاعاتی منابع انسانی، و داده‌های منابع انسانی و تجزیه و تحلیل، سنگ بنای HRM موثر در نظر گرفته می‌شوند.

## –رشته مدیریت منابع انسانی چیست؟

رشته مدیریت منابع انسانی افراد را آموزش می‌دهد تا با روش‌ها و اصولی که باعث بهبود بهره‌وری در یک سازمان می‌شوند آشنا شده و آن‌ها را در سازمانشان به کار بگیرند. در رشته منابع انسانی متخصصان منابع انسانی با استراتژی‌ها و سیاست‌هایی که منجر به افزایش کارایی کارمندان می‌شود، به این هدف دست می‌یابند.

گاهی وقت‌ها برای توصیف این رشته، از کلمات دیگری مانند مدیریت سازمانی، مدیریت نیروی انسانی، مدیریت استعداد و مدیریت افراد استفاده می‌شود.

## جمع بندی

**آموزش مدیریت منابع انسانی** نقشی اساسی در موفقیت شرکت دارد و برای همه کسب و کارها چه کوچک و چه بزرگ ضروری است. بر هیچ کس پوشیده نیست که وجود نیروی کار برای موفقیت هر سازمانی ضروری است. اکنون دیگر مفهوم مدیریت منابع انسانی و ۷ اصل آن را می‌دانید.

هیچ یک از این اصول منابع انسانی مجزا نیستند و همه آن‌ها بر یکدیگر تأثیر می‌گذارند و از یکدیگر تأثیر می‌گیرند. به این ۷ اصل به عنوان بلوک‌های سازنده فکر کنید، یعنی مدیریت قوی

برای مشاهده سایر مقاله‌های ما، حتماً به [اقيانوس آبي](#) سر بزنید.



هر عنصر به قدرت عنصر بعدی کمک می کند. در مجموع، مدیریت درست منابع انسانی، نیروی کار را قادر می سازد نه تنها عملکرد بهتری داشته باشد، بلکه بهترین عملکرد را داشته باشد.

## سوالات متداول، تعاریف و اصطلاحات در HRM

### ۱. مدیریت منابع انسانی چیست؟

تعریف مدیریت منابع انسانی عبارت است از جذب، استخدام، استقرار و مدیریت کارکنان یک سازمان. تاریخچه مدیریت منابع انسانی یا همان مدیریت منابع بشری به قرن ۲۰ بر می گردد. اصطلاح منابع انسانی برای اولین بار در اوایل دهه ۱۹۰۰ و سپس به طور گسترده تری در دهه ۱۹۶۰ برای توصیف همه افرادی که برای سازمان کار می کنند به کار رفت.

### ۲. منابع انسانی چیست؟

منابع انسانی به تمام افرادی گفته می شود که در یک مقام یا ظرفیت دیگر برای یک سازمان کار می کنند یا به آن کمک می کنند. این افراد می توانند کارمندان (تمام وقت)، پیمانکاران، فریلنسرها یا هر نوع کارگر مشروط دیگری باشند.

### ۳. چه عواملی در فرآیند استخدام باید مد نظر قرار گیرد؟

در فرآیند استخدام، مدیران باید به عواملی مانند شایستگی‌های فنی، مهارت‌های نرم، همخوانی با فرهنگ سازمانی، و تجربه کاری توجه کنند. همچنین، تدوین توصیف شغلی

دقیق و شفاف، انجام مصاحبه‌های ساختاریافته و بررسی سوابق متقاضیان از اهمیت بالایی برخوردار است.

---

#### ۴. نقش آموزش و توسعه در مدیریت منابع انسانی چیست؟

---

آموزش و توسعه برای ارتقاء مهارت‌های کارکنان و بهبود عملکرد آنها بسیار حیاتی است. از طریق برنامه‌های آموزشی و توسعه‌ای، کارکنان می‌توانند مهارت‌های جدید یاد بگیرند و خود را با تغییرات سریع در صنعت و نیازهای سازمانی هماهنگ کنند. این فعالیت‌ها همچنین باعث افزایش انگیزه و رضایت شغلی می‌شود.

---