

مدیریت جبران خدمات

مؤلف: مایکل آرمسترانگ

مترجمان: دکتر سیدرضا سیدمحمدین، دکتر بهروز پورولی، الهام جمالی پویا



کتاب‌مهربان

Mehraban Book

سرشناسه	آرمسترانگ، مایکل، ۱۹۲۸ - م. : Armstrong, Michael
عنوان و نام پدیدآور	مدیریت جبران خدمات
مشخصات نشر	تهران: موسسه کتاب مهربان نشر، ۱۳۹۴.
مشخصات ظاهری	۴۷۲ ص.: مصور، جلول
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۷۳۱۷-۹۸-۳
وضعیت فهرست‌نویسی	فیبای مختصر
یادداشت	فهرست‌نویسی کامل این اثر در نشانی http://opac.nliai.ir قابل دسترسی است
یادداشت	عنوان اصلی: A handbook of employee reward management and practice.
شناسه افزوده	سیدجوادین، سیدرضا، ۱۳۲۵ - مترجم
شناسه افزوده	پورولی، بهروز، ۱۳۵۱ - مترجم
شناسه افزوده	جمالی‌پویا، الهام، ۱۳۶۱ - مترجم
شماره کتابشناسی ملی	۲۸۰۱۱۴۷

عنوان	مدیریت جبران خدمات
مؤلف	مایکل آرمسترانگ
مترجمان	دکتر سیدرضا سیدجوادین، دکتر بهروز پورولی، الهام جمالی‌پویا
ناشر	مؤسسه کتاب مهربان نشر
صفحه‌آرا	الهام جمالی‌پویا
طراز جلد	آسیه امسانگر
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۷۳۱۷-۹۸-۳
نوبت چاپ	اول بهار ۱۳۹۴
تیراژ	۵۰۰ نسخه

دفتر انتشارات: تهران، خیابان انقلاب، خیابان ۱۲ فروردین، خیابان لیا فی‌نژاد، پلاک ۱۸۹
کدپستی: ۱۳۱۴۹۶۵۲۵۱ | تلفن: ۶۶۹۷۳۱۷۵-۶

ایمیل و وب سایت: Info@mehrabanshop.com - MehrabanPub.com
فروشگاه اینترنتی: Ketabemehraban.com

کلیه حقوق و حق چاپ متن و عنوان کتاب که به ثبت رسیده است؛ مطابق با قانون حقوق مؤلفان و مصنفان مصوب ۱۳۲۸ محفوظ و متعلق به مؤسسه کتاب مهربان نشر می‌باشد. هرگونه برداشت، تکثیر، کپی‌برداری به هر شکل (چاپ، فتوکپی، انتشار الکترونیکی) بدون اجازه‌ی کتبی از مؤسسه کتاب مهربان نشر ممنوع بوده و متخلفین تحت پیگرد قانونی قرار خواهند گرفت.

کتاب مهربان

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱۱	مقدمه مترجمان
۱۳	بخش اول: اصول مقدماتی مدیریت جبران خدمات
۱۵	فصل اول: شرح مختصری از مدیریت جبران خدمات
۱۵	- اهداف مدیریت جبران خدمات
۱۶	- فلسفه جبران خدمات
۲۱	- عناصر سیستم جبران خدمات
۲۸	- شکل‌گیری مدیریت جبران خدمات
۳۲	- منابع
۳۳	فصل دوم: محتوای مدیریت جبران خدمات
۳۳	- محیط درونی
۴۰	- محیط بیرونی
۴۱	- نرخ‌های پرداخت در بازار
۴۶	- منابع
۴۷	فصل سوم: جبران خدمات کل
۴۹	- اهمیت جبران خدمات کل
۵۱	- یادگیری و پرورش
۵۳	- محیط کاری
۶۰	- رویکردهای مربوط به جبران خدمات کل
۶۲	- منابع
۶۳	فصل چهارم: جبران خدمات استراتژیک
۶۴	- منطق جبران خدمات استراتژیک
۶۸	- تعریفی از استراتژی جبران خدمات
۷۰	- ساختار استراتژی جبران خدمات
۷۲	- منابع

۷۲	فصل پنجم: تدوین و اجرای استراتژی جبران خدمات
۷۳	- ملاحظات کلی
۷۷	- تجزیه و تحلیل ترتیبات فعلی در جبران خدمات
۸۳	- تحلیل محیط بیرونی
۸۶	- ارائه جبران خدمات کل
۹۰	- ادغام با استراتژی منابع انسانی
۹۸	- منابع
۹۹	فصل ششم: خط‌مشی‌های جبران خدمات
۹۹	- عناوین خط‌مشی جبران خدمات
۱۰۳	- خط‌مشی جبران خدمات کل
۱۰۵	- بازنگری خط‌مشی‌ها
۱۰۷	بخش دوم: چهارچوب مفهومی
۱۰۹	فصل هفتم: عوامل مؤثر بر سطوح پرداخت
۱۰۹	- عوامل اقتصادی تأثیرگذار بر پرداخت
۱۱۴	- عوامل مؤثر بر سطوح پرداخت در سازمان‌ها
۱۱۸	- اهمیت عوامل مؤثر بر سطوح پرداخت
۱۲۲	- منابع
۱۲۳	فصل هشتم: انگیزش و جبران خدمات
۱۲۴	- چگونگی عمل و تأثیر انگیزش
۱۲۵	- انواع انگیزش
۱۳۲	- انگیزش و مشوق‌های مالی و پاداش
۱۳۶	- انگیزش و رضایت شغلی و عملکرد
۱۴۰	- منابع
۱۴۱	فصل نهم: التزام و تعهد سازمانی
۱۴۱	- التزام
۱۴۵	- عوامل تأثیرگذار بر التزام کدامند؟
۱۵۱	- عوامل تأثیرگذار بر تعهد سازمانی
۱۵۴	- منابع

۱۵۵	فصل دهم: قرارداد روانی
۱۵۵	- تعریفی از قرارداد روانی
۱۵۷	- نقش مدیریت جبران خدمات در ایجاد یک قرارداد روانی شفاف
۱۵۸	- منابع
۱۵۹	بخش سوم: ایجاد نسبیتهای ارزشهای شغلی
۱۶۱	فصل یازدهم: طرحهای ارزیابی شغلی
۱۶۱	- تعریف ارزیابی شغلی
۱۶۷	- طبقه‌بندی ارزیابی شغلی
۱۶۸	- انواع طرحهای تحلیلی
۱۷۵	- ارزیابی شغلی به کمک کامپیوتر
۱۷۸	- منابع
۱۷۹	فصل دوازدهم: شکل‌گیری و حفظ طرحهای ارزیابی شغلی
۱۷۹	- ایجاد طرح ارزیابی شغلی: مراحل اولیه
۱۹۲	- طراحی یک طرح امتیاز - عامل برای ارزیابی شغلی
۲۰۴	- طراحی یک طرح طبقه‌بندی شغلی
۲۱۰	- بازنگری و استیناف مربوط به ارزیابی
۲۱۴	- منابع
۲۱۵	فصل سیزدهم: پرداخت برابر در ازای کاری با ارزش برابر
۲۱۶	- دلایل اختلاف زیاد بین پرداخت زن و مرد
۲۱۹	- دعاوی پرداخت برابر
۲۲۳	- اجتناب از تبعیض در ارزیابی شغلی
۲۲۶	- منابع
۲۲۷	فصل چهاردهم: بازنگریهای پرداخت برابر
۲۲۸	- برنامه‌ریزی برای بازنگری
۲۲۹	- فرآیند بازنگری پرداخت برابر
۲۳۳	- تحلیل پرداخت

۲۴۱	فصل پانزدهم: تجزیه و تحلیل نرخ بازار
۲۴۱	- اهداف در تحلیل نرخ بازار
۲۴۴	- همگن سازی شغلی
۲۴۶	- فرآیند تحلیل نرخ بازار
۲۵۳	- کانون های پرداخت
۲۵۷	- تجزیه و تحلیل داده ها
۲۶۱	- تفسیر و ارائه داده های بازار
۲۶۵	فصل شانزدهم: تجزیه و تحلیل نقش
۲۶۵	- نقش ها و مشاغل
۲۶۶	- تجزیه و تحلیل نقش و مدیریت جبران خدمات
۲۷۰	- تعریف پروفایل نقش
۲۷۳	بخش چهارم: ساختارهای پرداخت و درجه
۲۷۵	فصل هفدهم: انواع ساختارهای پرداخت و درجه
۲۷۵	- ساختارهای درجه
۲۷۷	- ساختارهای پرداخت
۲۷۸	- ساختارهای با درجه بندی کم عرض
۲۸۳	- ساختارهای با درجه بندی عریض
۲۸۵	- ساختارهای با دسته بندی عریض
۲۹۱	- ساختارهای خانواده کار راه
۲۹۳	- ساختارهای خانواده شغلی
۲۹۷	- ستون های پرداخت
۳۰۱	- توسعه ساختارهای پرداخت و درجه
۳۰۴	- معیارهای انتخاب
۳۰۶	- منابع
۳۰۷	بخش پنجم: جبران خدمات و بازنگری مشارکت و عملکرد
۳۰۹	فصل هجدهم: پرداخت اقتضایی ویژه
۳۱۰	- تعریف پرداخت اقتضایی ویژه
۳۱۲	- مباحث موافق و مخالف پرداخت اقتضایی
۳۱۴	- جایگزین هایی برای پرداخت اقتضایی

- ۳۳۳ - روش‌های تصمیم‌گیری دربارهٔ پاداش‌های مبتنی بر مشارکت
- ۳۳۴ - پرداخت مرتبط با ارائه خدمات
- ۳۳۴ - انتخاب رویکرد
- ۳۳۸ - منابع

۳۳۹ فصل نوزدهم: طرح‌های انعام (فوق‌العاده پرداخت)

- ۳۴۰ - اهداف طرح‌های فوق‌العاده پرداخت
- ۳۴۱ - انواع طرح
- ۳۴۲ - طراحی یک طرح فوق‌العاده پرداخت

۳۴۷ فصل بیستم: پرداخت تیمی

- ۳۴۸ - انواع تیم‌ها
- ۳۵۰ - هدف از پرداخت تیمی
- ۳۵۱ - رسیدگی به عملکرد قوی و ضعیف فردی در یک تیم
- ۳۵۴ - مراحل شکل‌گیری پرداخت تیمی
- ۳۵۶ - منابع

۳۵۷ فصل بیست و یکم: پرداخت در ازای عملکرد سازمانی

- ۳۵۷ - انواع طرح‌های جبران خدمات مرتبط با عملکرد سازمانی
- ۳۵۹ - مبنای محاسبه مربوط به تسهیم سود
- ۳۶۱ - تسهیم کارکنان در سود مالی سازمان

۳۶۳ فصل بیست و دوم: طرح‌های تکریم (قدردانی)

- ۳۶۴ - اصول تکریم
- ۳۶۵ - انواع تکریم
- ۳۶۷ - طراحی یک طرح تکریم
- ۳۶۸ - منابع

۳۶۹ فصل بیست و سوم: مدیریت عملکرد و جبران خدمات

- ۳۷۰ - اصول مدیریت عملکرد
- ۳۷۳ - ویژگی‌های کلیدی در مدیریت عملکرد
- ۳۷۸ - رتبه‌بندی عملکرد
- ۳۷۹ - تعاریفی از میزان عملکرد
- ۳۸۴ - منابع

۳۸۵	بخش ششم: مدیریت جبران خدمات برای گروه‌های خاص
۳۸۷	فصل بیست و چهارم: جبران خدمات مدیران و مدیران اجرایی ارشد
۳۸۷	- بازنگری‌های نظارتی و حق الزحمه
۳۹۰	- حق الزحمه مدیران و مدیران اجرایی ارشد
۳۹۳	- طرح‌های مشارکت در عملکرد
۳۹۵	فصل بیست و پنجم: جبران خدمات بین‌المللی
۳۹۷	- استراتژی جبران خدمات بین‌المللی
۴۰۱	- اصول راهت‌ها برای جبران خدمات بین‌المللی
۴۰۶	- منابع
۴۰۷	فصل بیست و ششم: جبران خدمات کادر فروش و ستاد خدماتی
۴۰۷	- جبران خدمات نمایندگی‌های فروش
۴۱۳	- سایر اشکال جبران خدمات
۴۱۵	- جبران خدمات ستاد خدماتی
۴۱۶	- منابع
۴۱۷	فصل بیست و هفتم: جبران خدمات نیروی کار دانشی
۴۱۸	- اعمال مدیریت بر نیروی کار دانشی
۴۲۰	- خط‌مشی‌های جبران خدمات کل
۴۲۴	- منابع
۴۲۵	بخش هفتم: طرح‌های مزایای شغلی، حق عائله‌مندی، و مستمری بازنشستگی
۴۲۷	فصل بیست و هشتم: مزایای شغلی
۴۲۸	- خط‌مشی‌ها و استراتژی‌های مزایای شغلی
۴۳۱	- دامنه مزایا
۴۳۳	فصل بیست و نهم: مزایای انعطاف‌پذیر
۴۳۴	- انواع طرح‌های مزایای انعطاف‌پذیر
۴۳۶	- ارائه مزایای انعطاف‌پذیر
۴۳۸	- منابع

۴۳۹	فصل سی‌ام: طرح‌های مستمری بازنشستگی
۴۴۰	- علت ارائه مستمری بازنشستگی
۴۴۳	- مزایای مشخص یا سهم معین؟
۴۴۵	- سایر طرح‌های مستمری بازنشستگی
۴۴۸	- متاوجه پیرامون مستمری بازنشستگی
۴۵۰	- منابع

۴۵۱	بخش هشتم: روندهای مدیریت جبران خدمات
۴۵۳	فصل سی و یکم: اعمال مدیریت بر جبران خدمات
۴۵۳	- رویه‌های جبران خدمات
۴۵۶	- ارزیابی و نظارت بر روش‌ها و خط‌مشی‌های جبران خدمات
۴۵۸	- کسب ارزش پولی از فرآیند جبران خدمات
۴۶۳	- رهنمودهایی برای مدیران در انجام بازنگری‌های پرداخت فردی
۴۶۶	- اعمال مدیریت بر شکل‌گیری سیستم جبران خدمات
۴۶۹	- استفاده از کامپیوتر در مدیریت جبران خدمات
۴۷۱	- طراحی ساختار پرداخت و درجه

۴۷۲	نمایی کلی از کتاب
-----	-------------------

مقدمه مترجمان

شاید یکی از مشکلات در برخی مؤسسه‌ها، شرکت‌ها، و سازمان‌ها اینست که مدیران، از هر رده‌ای، به راه و رسم جبران خدمات کارمندان چندان واقف نیستند. البته این تعریفی بسیار کلی از مفهوم "مدیریت جبران خدمات" است. این کتاب به قلم مایکل آرمسترانگ و تینا استفان در سال ۲۰۰۵ برای اولین بار به چاپ رسید و در سال ۲۰۰۷ با نام خود آرمسترانگ تجدید چاپ شد که نسخه اصلی ما در ترجمه است با عنوان "*A Handbook of Employee Reward Management and Practice*".

کتابی که در دست شماست، دستنامه‌ای عملی در زمینه رویکردهای مربوط به ارائه و مدیریت فرایندها، خط‌مشی‌ها، و استراتژی‌های جبران خدمات می‌باشد که در راستای استانداردهای حرفه‌ای برای جبران خدمات کارمند است. آرمسترانگ با استفاده از مثال‌های عینی، تمام جوانب و مفاهیم مربوط به جبران خدمات کارمندان را تشریح می‌کند. این مثال‌ها در مورد انواع مراکز، شرکت‌ها، مؤسسه‌ها و سازمان‌هایی در بریتانیا و سایر مناطق است. ما نیز با توجه به نیاز اساسی سیستم مدیریتی در کشورمان، تصمیم گرفتیم این مفاهیم را در اختیار مدیران قرار دهیم تا در کنار دانش و تجربه خودشان از آن بهره بگیرند.

کتاب حاضر در ۸ بخش نگاشته شده‌است و در پایان هر فصل، منابع مربوطه درج شده‌اند. در بخش اول، به تشریح مبانی مدیریت جبران خدمات می‌پردازیم و محتوا، استراتژی و خط‌مشی آن را بیان می‌کنیم. در بخش دوم، چهارچوب مفهومی آن را ارائه می‌دهیم و عوامل روانشناختی دخیل را توضیح می‌دهیم. بخش سوم را با بررسی انواع طرح‌های ارزیابی شغلی آغاز می‌کنیم و با تجربه و تحلیل نقش به پایان می‌بریم. در بخش چهارم، به ساختارهای پرداخت و درجه اشاره می‌کنیم که شاید کمی انتزاعی به نظر آید.

بخش پنجم را به مشارکت، عملکرد و قدردانی از افراد اختصاص می‌دهیم و در فصل ششم، به تشریح اصول مربوط به جبران خدمات گروه‌های خاص می‌پردازیم که انواع مدیران، کادرهای خدماتی، نیروی کار دانشی و امور بین‌المللی را شامل می‌شود.

در بخش هفتم، به امر مهم مزایا و مستمری بازنشستگی نگاهی می‌اندازیم و بر اهمیت این دوران تأکید می‌کنیم چرا که افراد بعد از سال‌ها خدمت و تلاش، می‌خواهند آنچه را کاشته‌اند با خیال راحت برداشت کنند و در طی این مسیر تا پایان عمر، از مدیران خود انتظار همراهی دارند. در بخش هشتم، روندهای مدیریت جبران خدمات را از نظر می‌گذرانیم.

در هر فصل، مفاهیم خاصی هستند که ناگزیر باید آنها را کاملاً بدانیم از اینرو، در پاورقی توضیحات جامعی ارائه کردیم. امیدواریم مفید فایده باشد. همچنین، انواع مراکز نامبرده در کتاب را تا جای ممکن، معرفی کردیم. مفاهیم کتاب مانند حلقه‌های یک زنجیر به یکدیگر مربوطند به‌طوری‌که از یک مفهوم در فصل‌های مختلف استفاده شده‌است. به همین دلیل، ما نیز انسجام این زنجیر را حفظ کردیم و در پاورقی، شما را به مطالعه بیشتر در فصل موردنظر ارجاع دادیم تا پیوسته با استفاده از مطالب پیشین، مطالب جدید را بدانید.

در این راه لذت‌بخش، که بعد از ارائه کتاب "سازمان‌ها و سازماندهی" هموارتر می‌نمود، سرکار خانم اکرم نوری نیز صبوره ما را همراهی کردند که جا دارد صمیمانه از ایشان تشکر کنیم. خواندن و بکار بردن مفاهیم این تحفه از سوی شما عزیزان، به ما انگیزه می‌دهد تا بیش از پیش ثابت قدم باشیم و مشتاقانه شنوای نظرها و انتقادهای شما هستیم.