

بسم الله الرحمن الرحيم

مجموعه کتاب های پیام دانش

راهنمای کامل مدیریت منابع انسانی

مؤلفین

دکتر رضا رسولی

مرتضی امامی کوشا

سرشناسه	: رسولی، رضا، ۱۳۳۹ -
عنوان و نام پدیدآور	: مدیریت منابع انسانی
مشخصات نشر	: تهران: صفار، ۱۳۹۴.
مشخصات ظاهری	: ۲۱۲ ص.: مصور، جدول، نمودار.
فروست	: مجموعه کتاب‌های پیام دانش.
شابک	: 978-964-388-463-5
وضعیت فهرست نویسی	: فیپای مختصر
یادداشت	: فهرست نویسی کامل این اثر در نشانی http://opac.nlai.ir قابل دسترسی است.
شناسه افزوده	: امامی کوشا، مرتضی، ۱۳۶۱ -
شناسه افزوده	: دانشگاه پیام‌نور
شماره کتابشناسی ملی	: ۳۸۰۳۷۵۰

فهرست نویسی پیش از انتشار: انتشارات صفار



۳۰۰۰۵۳۵۱

نام کتاب	: مجموعه کتاب‌های پیام دانش راهنمای کامل مدیریت منابع انسانی
مولفین	: دکتر رضا رسولی - مرتضی امامی کوشا
طرح جلد	: فرهاد کمالی
حروفچینی	: معرفت
لیتوگرافی	: گنج شایگان
چاپخانه	: گنج شایگان ① ۵۵۴۰۳۴۷۸
شمارگان	: ۱۱۰۰ نسخه
نوبت چاپ	: اول - تابستان ۱۳۹۴
قیمت	: ۱۰۰۰۰۰ ریال
ناشر	: انتشارات صفار
مرکز پخش	: خیابان انقلاب - روبروی دبیرخانه دانشگاه تهران - بازارچه کتاب - طبقه همکف
	انتشارات اشراقی ① ۶۶۴۰۸۴۸۷ تلفن: ۶۶۹۷۰۹۹۲
	خیابان انقلاب - روبروی دبیرخانه دانشگاه تهران - بازارچه کتاب - طبقه زیرین
	پخش کتاب بینش ① ۶۶۴۹۶۲۹۹
	کتابفروشی مرادیان ① ۶۶۴۱۵۳۱۰
	کتابفروشی صفا ① ۶۶۹۷۸۸۴۶

www.saffarpublishing.ir

www.Eshraghi.ir

Email: saffar_publishing@yahoo.com

شابک : ۹۷۸-۹۶۴-۳۸۸-۴۶۳-۵

ISBN 978-964-388-463-5

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

مدیریت واحد تولید انتشارات صفار: ۰۹۱۲-۱۰۷۳۰۰۳

فهرست مطالب

فصل اول: درآمدی بر مدیریت منابع انسانی ۱۵

۱۶	هدف کلی.....	۱۶
۱۶	هدف‌های رفتاری.....	۱۶
۱۶	۱-۱ مقدمه.....	۱-۱
۱۶	۱-۲ اهداف مدیریت منابع انسانی.....	۱-۲
۱۷	۱-۳ تعریف مدیریت منابع انسانی.....	۱-۳
۱۷	اهمیت مدیریت منابع انسانی.....	۱۷
۱۷	۱-۳-۱ هزینه‌های مربوط به نیروی انسانی.....	۱-۳-۱
۱۸	۱-۳-۲ بهره‌وری.....	۱-۳-۲
۱۸	۱-۳-۳ تغییرات و تحولات اجتماعی و فرهنگی.....	۱-۳-۳
۱۹	۱-۳-۴ نمودهای منفی در نیروی انسانی.....	۱-۳-۴
۱۹	۱-۴ وظایف و فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی.....	۱-۴
۱۹	۱-۵ مسئولیت مدیریت منابع انسانی.....	۱-۵
۲۰	۱-۵-۱ نقش و مسئولیت مدیریت عالی در مدیریت منابع انسانی.....	۱-۵-۱
۲۰	۱-۵-۲ نقش و مسئولیت واحدهای تخصصی و مدیران آن در مدیریت منابع انسانی.....	۱-۵-۲
۲۱	۱-۵-۳ نقش و مسئولیتی‌های مدیران صفی در مدیریت منابع انسانی.....	۱-۵-۳
۲۱	۱-۶ مدیریت منابع انسانی و نگرش سیستم باز.....	۱-۶
۲۱	۱-۷ عوامل محیطی موثر بر مدیریت منابع انسانی.....	۱-۷
۲۲	۱-۷-۱ تعامل عوامل محیط درونی و بیرونی و مدیریت منابع انسانی.....	۱-۷-۱
۲۳	۱-۷-۲ چگونگی تأثیر عوامل محیط بیرونی در مدل، بر مدیریت منابع انسانی.....	۱-۷-۲
۳۰	۱-۷-۳ عوامل محیطی خارجی.....	۱-۷-۳
۳۱	۱-۸ نقش‌های جدید منابع انسانی.....	۱-۸
۳۱	۱- مدیریت استراتژیک منابع انسانی.....	۱-۱
۳۱	۲- مدیریت زیر ساختار شرکت.....	۲-۱
۳۲	۳- مدیریت روابط کارکنان.....	۳-۱
۳۲	۴- مدیریت تحول و تغییر.....	۴-۱
۳۴	سئوالات تستی.....	۳۴

فصل دوم: برنامه‌ریزی منابع انسانی ۳۹

هدف کلی.....	۴۰
هدف‌های رفتاری.....	۴۰
۲-۱ مقدمه.....	۴۰
۲-۲ تعریف برنامه‌ریزی منابع انسانی.....	۴۰
۲-۳ اهمیت برنامه‌ریزی منابع انسانی.....	۴۱
۲-۴ عوامل محیطی مؤثر بر برنامه‌ریزی منابع انسانی.....	۴۱
۲-۴-۱ تغییرات اقتصادی.....	۴۱
۲-۴-۲ عوامل جمعیتی.....	۴۲
۲-۴-۳ قوانین.....	۴۲
۲-۴-۴ جهانی شدن.....	۴۲
۲-۵ اهداف برنامه‌ریزی.....	۴۲
۲-۵-۱ بهره‌برداری مؤثر و کارآمد از منابع انسانی.....	۴۲
۲-۵-۲ داشتن منابع انسانی با انگیزه و پیشرفته.....	۴۳
۲-۶ مسئولیت برنامه‌ریزی منابع انسانی.....	۴۳
۲-۷ فرآیند برنامه‌ریزی منابع انسانی.....	۴۳
۲-۷-۱ پیش‌بینی تقاضای منابع انسانی.....	۴۴
۲-۷-۲ روش‌های پیش‌بینی تقاضای منابع انسانی.....	۴۵
۲-۷-۳ رایج‌ترین روش‌های پیش‌بینی مبتنی بر داوری.....	۴۵
۲-۷-۴ رایج‌ترین روش‌های پیش‌بینی آماری.....	۴۷
۲-۸ پیش‌بینی عرضه منابع انسانی.....	۴۸
۲-۸-۱ پیش‌بینی عرضه منابع انسانی از داخل.....	۴۸
۲-۸-۲ پیش‌بینی عرضه منابع انسانی از خارج از سازمان.....	۴۹
۲-۹ تدوین برنامه‌های اجرایی منابع انسانی.....	۴۹
۲-۱۰ نظارت و ارزیابی.....	۴۹
سئوالات تستی.....	۵۱

فصل سوم: تجزیه و تحلیل شغل ۵۵

هدف کلی.....	۵۶
--------------	----

۵۶	هدف‌های رفتاری.....
۵۶	۳-۱ مقدمه.....
۵۶	۳-۲ اهمیت تجزیه و تحلیل شغل و رابطه آن با دیگر وظایف منابع انسانی.....
۵۷	۳-۳ اهداف تجزیه و تحلیل شغل.....
۵۸	۳-۴ چه کسانی تجزیه و تحلیل شغل را انجام می‌دهند؟.....
۵۹	۳-۵ زمان تجزیه و تحلیل شغل.....
۵۹	۳-۶ روش‌ها و فنون جمع‌آوری اطلاعات.....
۶۱	۳-۷ تکنیک‌های تجزیه و تحلیل شغل.....
۶۲	۳-۸ خروجی‌های تجزیه و تحلیل شغل.....
۶۳	سئوالات تستی.....

فصل چهارم: فرآیند کارمندیابی..... ۶۷

۶۸	هدف کلی.....
۶۸	هدف‌های رفتاری.....
۶۸	۴-۱ مقدمه.....
۶۸	۴-۲ تعریف کارمندیابی.....
۶۹	۴-۳ فرآیند کارمندیابی.....
۶۹	۴-۴ جایگزین‌های کارمندیابی.....
۶۹	۴-۴-۱ عقد قراردادهای کوتاه‌مدت.....
۷۰	۴-۴-۲ اضافه کاری.....
۷۰	۴-۴-۳ کارکنان موقت.....
۷۰	۴-۵ منابع کارمندیابی.....
۷۰	۴-۵-۱ کارکنان پاره وقت.....
۷۰	۴-۵-۲ منابع داخلی سازمان.....
۷۱	۴-۵-۳ منابع برون سازمان.....
۷۲	۴-۶ به کارگیری موقعیت تخمینی در کارمندیابی.....
۷۲	۴-۷ جمع‌بندی اطلاعات مربوط به نامزدان.....
۷۲	۴-۸ برنامه هشت ماده‌ای.....
۷۳	سئوالات تستی.....

۷۶	هدف کلی
۷۶	هدف‌های رفتاری
۷۶	۵-۱ مقدمه
۷۷	۵-۲ فرایند گزینش
۷۷	۵-۲-۱ غربال اولیه (مصاحبه مقدماتی)
۷۸	۵-۲-۲ فرم درخواست کار
۷۸	۵-۲-۳ آزمون گزینش
۷۹	معتبر بودن معیار و معتبر بودن محتوا
۷۹	انواع آزمون
۷۹	(۱) آزمون توانایی شناختی
۷۹	(۲) آزمون توانایی‌های فیزیکی و حرکتی
۸۰	(۳) آزمون شخصیت و علاقمندی
۸۰	(۴) آزمون نمونه کار
۸۰	۵-۲-۴ مصاحبه با داوطلبان برای به کار گماری
۸۳	۵-۲-۵ بررسی سوابق متقاضی
۸۳	۵-۲-۶ آزمایش‌های پزشکی
۸۳	۵-۲-۷ تصمیم انتخاب
۸۴	۵-۳ پذیرش و به کار گماری
۸۵	سئوالات تستی

۹۰	هدف کلی
۹۰	هدف رفتاری
۹۰	۶-۱ مقدمه
۹۱	۶-۲ تعریف آموزش کارکنان
۹۱	۶-۳ اهمیت و ضرورت و خواص آموزش و توسعه کارکنان
۹۱	۶-۴ مزایای آموزش شغلی
۹۲	الف) برای سازمان
۹۲	ب) برای افراد

۹۳	ج) برای مدیریت منابع انسانی در محور روابط با افراد گروه‌ها و سیاست‌های سازمانی
۹۳	۵-۶ نظریه‌های یادگیری
۹۴	۱-۵-۶ نظریه‌های یادگیری
۹۴	۶-۶ مدل نظام آموزش کارکنان
۹۴	۷-۶ فرآیند آموزش کارکنان
۹۶	تجزیه و تحلیل منابع انسانی
۹۶	تجزیه و تحلیل شاخص‌های کارآیی
۱۰۱	سئوالات تستی

فصل هفتم: مسیر پیشرفت شغلی ۱۰۷

۱۰۸	هدف کلی
۱۰۸	هدف‌های رفتاری
۱۰۸	۱-۷ مفهوم مسیر پیشرفت شغلی
۱۰۹	۲-۷ مراحل مسیر شغلی
۱۰۹	۱- مرحله استقرار (سنین بین ۲۱-۲۶)
۱۰۹	۲- مرحله پیشرفت (سنین بین ۲۶-۴۰)
۱۰۹	۳- مرحله نگهداری (سنین بین ۴۰-۶۰)
۱۰۹	۴- مرحله خروج (سن ۶۰ و بالاتر)
۱۱۰	۳-۷ توسعه مسیر پیشرفت شغلی
۱۱۰	۱-۳-۷ مدیریت مسیر پرفت شغلی
۱۱۲	۲-۳-۷ برنامه‌ریزی مسیر شغلی
۱۱۳	۴-۷ لنگرگاه‌های مسیر شغلی
۱۱۴	۵-۷ مسیر پیشرفت شغلی انعطاف‌پذیر
۱۱۵	سئوالات تستی

فصل هشتم: ارزیابی عملکرد ۱۱۹

۱۲۰	هدف کلی
۱۲۰	هدف‌های رفتاری
۱۲۰	۱-۸ مقدمه
۱۲۰	۲-۸ تعریف ارزیابی عملکرد

۱۲۱	۸-۳ ضرورت ارزیابی عملکرد
۱۲۱	۸-۴ عوامل مؤثر بر ارزیابی عملکرد
۱۲۲	۸-۵ شرایط لازم برای ارزیابی عملکرد
۱۲۲	۸-۶ نظام ارزیابی عملکرد
۱۲۲	۸-۶-۱ مراحل ارزیابی عملکرد
۱۲۲	۸-۶-۲ اهداف ارزیابی عملکرد
۱۲۳	۸-۶-۳ معیارهای ارزیابی عملکرد
۱۲۴	۸-۶-۴ روش‌های ارزیابی عملکرد
۱۲۶	۸-۷ چه کسانی ارزیابی می‌کنند؟
۱۲۷	۸-۷-۱ ارزیابی توسط مدیریت
۱۲۷	۸-۷-۲ خود ارزیابی
۱۲۷	۸-۷-۳ ارزیابی توسط همکاران یا هم‌ردیفان
۱۲۷	۸-۷-۴ ارزیابی کمیته‌ای
۱۲۸	۸-۷-۵ ارزیابی توسط زیردستان
۱۲۸	۸-۸ زمان ارزیابی
۱۲۸	۸-۹ کدام روش ارزیابی عملکرد را باید انتخاب نمود؟
۱۲۹	۸-۱۰ کاربرد نتایج ارزیابی عملکرد
۱۳۰	سئوالات تستی

فصل نهم: جبران خدمات کارکنان ۱۳۵

۱۳۶	هدف کلی
۱۳۶	هدف‌های رفتاری
۱۳۶	۹-۱ مقدمه
۱۳۶	۹-۲ اهمیت و نقش حقوق و دستمزد
۱۳۷	۹-۳ ابعاد حقوق و دستمزد
۱۳۷	۹-۴ اهداف سیستم حقوق و دستمزد
۱۳۸	۹-۵ راهبردهای حقوق و دستمزد
۱۳۸	۹-۶ سیاست‌های کلی حقوق و دستمزد
۱۳۸	۹-۷ نظریه‌های حقوق و دستمزد
۱۳۹	۹-۷-۱ نظریه و عامل عرضه و تقاضا

۱۳۹	۹-۷-۲ نظریه و عامل قدرت پرداخت
۱۳۹	۹-۷-۳ نظریه و عامل بهره‌وری
۱۳۹	۹-۷-۴ عامل قوانین و مقررات دولتی
۱۳۹	۹-۷-۵ نظریه و عامل هزینه زندگی
۱۴۰	۹-۷-۶ نظریه و عوامل فرهنگی و ارزشی
۱۴۰	۹-۷-۷ اتحادیه‌ها و تشکل‌های صنفی
۱۴۰	۹-۸ مطلوبیت یک نظام پرداخت حقوق و دستمزد
۱۴۰	۹-۹ قانون مدیریت خدمات کشوری و حقوق و دستمزد
۱۴۱	۹-۹-۱ اصول حاکم بر حقوق و مزایا عبارتست از:
۱۴۱	۹-۹-۲ نتایج مورد انتظار از اجرای حقوق و مزایا
۱۴۱	۹-۱۰ مقایسه محتوایی قانون نظام پرداخت با قانون مدیریت خدمات کشور
۱۴۲	۹-۱۱ جبران خدمات به عنوان شیوه جدید در سیستم پرداخت
۱۴۲	۹-۱۲ رعایت عدالت در جبران خدمات
۱۴۴	۹-۱۳ استراتژی‌های پرداخت
۱۴۴	۹-۱۴ معیارهای تعیین پرداخت‌ها
۱۴۵	۹-۱۴-۱ انواع سیستم‌های پرداخت
۱۴۵	۹-۱۵ مسایل قانونی در جبران خدمات
۱۴۶	۹-۱۶ چالش‌های فرا روی جبران خدمات
۱۴۷	سئوالات تستی

فصل دهم: توسعه مدیریت، مربیگری و منتورینگ ۱۵۱

۱۵۲	هدف کلی
۱۵۲	هدف‌های رفتاری
۱۵۲	۱۰-۱ توسعه (بهسازی) مدیریت
۱۵۳	۱۰-۲ فنون توسعه مدیریت
۱۵۴	۱۰-۳ مربیگری چیست؟
۱۵۴	۱۰-۳-۱ تعاریف مربیگری
۱۵۴	۱۰-۳-۲ یک راه برای طبقه‌بندی شرایط مربیگری
۱۵۴	۱۰-۳-۳ تعریف اصطلاحات مرتبط
۱۵۵	۱۰-۳-۴ چه هنگام مربیگری مناسب است؟

- ۱۰-۴ چگونه یک مربی می تواند کمک نماید؟ ۱۵۵
- ۱-۴-۱۰ چه زمانی نباید از مربی استفاده کرد؟ ۱۵۶
- ۱۰-۵ انتخاب مربی مناسب ۱۵۷
- ۱-۵-۱۰ انعقاد قرارداد ۱۵۸
- ۲-۵-۱۰ هدفگذاری اولیه ۱۵۹
- ۳-۵-۱۰ سنجش یا ارزشیابی ۱۵۹
- ۴-۵-۱۰ برنامه ریزی عملیاتی و اجرا ۱۵۹
- ۵-۵-۱۰ ارزیابی ۱۶۰
- ۶-۵-۱۰ مربیگری به صورت الکترونیکی ۱۶۱
- ۷-۵-۱۰ نقش منابع انسانی حرفه ای چیست؟ ۱۶۱
- ۱۰-۶ مزایای مربیگری ۱۶۱
- ۱-۶-۱۰ معایب مربیگری ۱۶۱
- ۲-۶-۱۰ خصوصیات مربی ۱۶۲
- ۳-۶-۱۰ چک لیست عملیاتی ۱۶۲
- ۱۰-۹ عوامل شکست یا پیروزی فرآیندهای مربیگری و راهبری ۱۶۲
- ۱۰-۹-۱ سبک های مربیگری ۱۶۲
- ۱۰-۱۰ مدل های مربیگری ۱۶۳
- ۱۰-۱۱ اصول کلیدی کیفیت مربیگری و راهبری ۱۶۳
- ۱۰-۱۱-۱ موانع و مشکلات مربیگری ۱۶۳
- ۱۰-۱۲ منتورینگ ۱۶۳
- مزایای منتورینگ ۱۶۴
- صلاحیت ها و قابلیت های یک منتور ۱۶۴
- منتورینگ موفق در چهار مرحله تحقق می یابد ۱۶۴
- سئوالات تستی ۱۶۶

فصل یازدهم: توانمندسازی کارکنان ۱۶۹

- هدف کلی ۱۷۰
- اهداف رفتاری ۱۷۰
- ۱-۱۱ تعریف توانمندسازی و رابطه آن با مفاهیم مشابه ۱۷۰
- ۲-۱۱ سیر تاریخی توانمندسازی ۱۷۰

۱۷۱	۱۱-۳ مفهوم توانمندسازی
۱۷۱	۱۱-۴ دلایل توانمندسازی
۱۷۲	۱۱-۵ تحقق توانمندسازی
۱۷۲	۱۱-۶-۱ سه عنصر در رابطه با توانمندسازی
۱۷۲	۱۱-۶-۲ «شبکه» توانمندسازی کارکنان
۱۷۳	۱۱-۷ نظریه‌ها و دیدگاه‌های زیربنایی توانمندسازی
۱۷۳	۱۱-۷-۱ دیدگاه ساختار اجتماعی توانمندسازی
۱۷۳	۱۱-۷-۲ دیدگاه روانشناسی توانمندسازی
۱۷۴	۱۱-۸ سه رویکرد مختلف بحث توانمندسازی
۱۷۴	۱۱-۸-۱ رویکرد عقلایی-ارتباطی
۱۷۴	۱۱-۸-۲ رویکرد انگیزشی
۱۷۴	۱۱-۸-۳ رویکرد فوق انگیزشی/شناختی
۱۷۴	۱۱-۹ مدل‌های توانمندسازی
۱۷۴	۱۱-۹-۱ مدل توماس و ولشهووس
۱۷۵	۱۱-۹-۲ مدل باون و لاولر
۱۷۶	۱۱-۹-۳ مدل (کوئین و اسپریتزر)
۱۷۶	۱۱-۹-۴ مدل ایده آل (نولر)
۱۷۶	۱۱-۹-۵ مدل کانگر و کانگو
۱۷۶	۱۱-۹-۶ مدل "آلفرد باندورا"
۱۷۷	۱۱-۹-۷ مدل اسپریتزر
۱۷۷	۱۱-۱۰ علائم و پیامدهای ناشی از اجرای توانمندسازی
۱۷۷	۱۱-۱۰-۱ علائم توانمندسازی
۱۷۸	۱۱-۱۰-۲ پیامدهای توانمندسازی
۱۷۹	سئوالات تستی

فصل دوازدهم: سازمان‌های یادگیرنده ۱۸۱

۱۸۲	هدف کلی
۱۸۲	هدف‌های رفتاری
۱۸۲	۱۲-۱ مقدمه
۱۸۲	۱۲-۲ تعاریف و مفاهیم سازمان یادگیرنده
۱۸۴	۱۲-۳ ویژگی‌های سازمان یادگیرنده

۱۸۴	سیر تکوین سازمان یادگیرنده
۱۸۴	۴-۱۲ اصول پنج‌گانه یادگیری
۱۸۵	۵-۱۲ موانع ایجاد سازمان یادگیرنده
۱۸۶	۶-۱۲ ضرورت پیدایی سازمان یادگیرنده
۱۸۶	۱-۶-۱۲ تغییر اهمیت عوامل تولید
۱۸۶	۲-۶-۱۲ دانش به‌عنوان مزیت رقابتی
۱۸۶	۳-۶-۱۲ سرعت تغییرات محیطی
۱۸۷	۴-۶-۱۲ تقاضای زیادی مشتریان
۱۸۷	۵-۶-۱۲ عدم رضایت از پارادایم‌های موجود مدیریت
۱۸۷	۶-۶-۱۲ افزایش حماسیت رقابت
۱۸۷	۷-۱۲ استراتژی‌های طرح‌ریزی سازمان‌های یادگیرنده
۱۸۹	سئوالات تستی

فصل سیزدهم: ایمنی و سلامت کارکنان ۱۹۱

۱۹۲	هدف کلی
۱۹۲	هدف‌های رفتاری
۱۹۲	۱-۱۳ قانون سلامت و ایمنی مشاغل
۱۹۲	۲-۱۳ تحقیق درباره حمایت از تلفیق برنامه‌های بهداشت و ایمنی
۱۹۳	۳-۱۳ مدل جایگزین برای تلفیق بهداشت و ایمنی کارکنان
۱۹۳	۱-۳-۱۳ مدل روانشناختی
۱۹۳	۲-۳-۱۳ مدل بهداشت عمومی
۱۹۳	۳-۳-۱۳ مدل سرمایه انسانی
۱۹۴	۴-۳-۱۳ مدل تلفیقی مدیریت بهداشت و بهره‌وری
۱۹۴	۴-۱۳ مدیریت بهداشت و بهره‌وری در عمل
۱۹۴	۵-۱۳ رویکرد چند مرحله‌ای مدیریت بهداشت و بهره‌وری
۱۹۶	سئوالات تستی

فصل چهاردهم: تنظیم روابط کار و مذاکرات جمعی ۱۹۹

۲۰۰	هدف کلی
۲۰۰	هدف‌های رفتاری

۲۰۰.....	۱۴-۱ مقدمه
۲۰۰.....	۱۴-۲ اهداف اتحادیه‌ها
۲۰۱.....	۱۴-۳ علل پیوستن و عدم پیوستن به اتحادیه‌ها
۲۰۱.....	۱۴-۳-۱ علل پیوستن
۲۰۲.....	۱۴-۳-۲ علل عدم پیوستن
۲۰۲.....	۱۴-۴ سازمان‌های بدون اتحادیه
۲۰۲.....	۱۴-۵ عناصر اتحادیه‌ها
۲۰۳.....	۱۴-۵-۱ انواع اتحادیه
۲۰۳.....	۱۴-۵-۲ فعالیت‌های اتحادیه‌ها
۲۰۳.....	۱۴-۶ تاثیر قوانین دولتی در سازماندهی اتحادیه‌ها
۲۰۴.....	۱۴-۶-۱ قانون واکنش
۲۰۴.....	۱۴-۶-۲ قانون تفت-هارتلی
۲۰۵.....	۱۴-۶-۳ قانون لندرام-گریفین
۲۰۵.....	۱۴-۷ مذاکرات جمعی و پیمان گروهی کار
۲۰۵.....	۱۴-۷-۱ عوامل مؤثر بر موفقیت فرآیند مذاکره جمعی
۲۰۶.....	۱۴-۸ فرآیند مذاکرات جمعی
۲۰۷.....	۱۴-۹ مراحل فرآیند شکایت و دادخواهی
۲۰۷.....	۱۴-۹-۱ رویه‌های شکایت
۲۰۸.....	سئوالات تستی