

مدیریت منابع انسانی (با نگاهی به صنعت بیمه)

دکتر سعید صحت

دانشیار دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبائی



انتشارات فرهنگ پارسیان

سرشناسه	صحت، سعید، ۱۳۵۰-
عنوان و نام پدیدآور	مدیریت منابع انسانی با نگاهی به صنعت بیمه / سعید صحت.
مشخصات نشر	تهران: فرهنگ پارسیان، ۱۳۹۵.
مشخصات ظاهری	۱۶۴ ص.
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۹۱۲۷-۹۴-۸
وضعیت فهرست‌نویسی	فیپا
موضوع	نیروی انسانی-مدیریت
موضوع	Manpower planning
موضوع	نیروی انسانی-برنامه نویسی
موضوع	Manpower policy
موضوع	کارکنان-مدیریت
موضوع	Personnel management
موضوع	بیمه
موضوع	Insurance
رده‌بندی ۳ گره	HF۵۵۴۹/۵/ن۹ص۳ ۱۳۰۱
رده‌بندی دیوئی	۶۵۸/۳۰۱
شماره کتابشناسی	۴۴۵۳۰۰۲

مدیریت منابع انسانی (با نگاهی به صنعت بیمه)

نویسنده: دکتر سعید صحت (ت.ت ۱۳۵۰)

مدیر تولید: کیانوش ذاکری

ناشر: فرهنگ پارسیان

شابک: ۹۷۸۶۰۰۹۱۲۷۹۴۸

نویت و سال چاپ ۹۵؛ شمارگان ۲۰۰ نسخه

گرافیک و صفحه‌آرایی: سید مجتبی طبسی

پها: ۲۰۰۰۰۰ ریال

مرکز فروش: انقلاب - ۱۲ فروردین - تقاطع نظری پلاک ۲۵۹ واحد ۵ - باغ کتاب

۰۹۱۲۷۳۸۱۱۸۱ - ۶۶۴۰۵۸۹۴ ۶۶۴۰۳۶۱۰

www.baghketab@yahoo.com

www.baghehketab.com



هر گونه کپی برداری کلی و جزئی از این مجموعه شرعاً و قانوناً ممنوع می باشد.

فهرست

فصل اول:

مقدمه‌ای بر مدیریت منابع انسانی ۱

۱. مقدمه ۲

۲. نظریه‌های زیربنایی در مدیریت منابع انسانی ۲

۳. تحول و توسعه مدیریت منابع انسانی ۶

۴. فلسفه و اهداف مدیریت منابع انسانی ۱۵

۵. تسهیم وظایف مدیریت منابع انسانی ۱۸

۶. انتقادات وارده به ادبیات مدیریت منابع انسانی ۱۱

۷. حرکت به سوی مدیریت استراتژیک منابع انسانی ۳

۸. تجاری از کشورهای جهان سوم ۲۳

فصل دوم:

مدیریت منابع انسانی استراتژیک ۲۶

۱. مقدمه ۲۷

۲. استراتژی و مدیریت استراتژیک منابع انسانی ۲۸

۳. منطق مدیریت استراتژیک منابع انسانی ۲۹

۴. یکپارچه‌سازی استراتژی کسب و کار و استراتژی منابع انسانی ۳۰

۵. مدل مدیریت استراتژیک منابع انسانی ۳۲

۶. شایستگی‌های محوری مورد نیاز برای متخصصان منابع ۳۶

۷. تغییر جهت از مدیریت منابع انسانی سنتی به سوی مدیریت ۳۶

۸. مدیریت استراتژیک منابع انسانی در کشورهای جهان سوم ۳۸

۹. استراتژی‌های مدیریت منابع انسانی ۴۰

فصل سوم:

سیاست‌های منابع انسانی ۵۰

۱. مقدمه ۵۱

۲. اهمیت سیاست‌های منابع انسانی ۵۲

۳. طراحی (فرمولبندی) سیاست‌های منابع انسانی ۵۳

۴. سیاست‌های خاص منابع انسانی ۵۷

فصل چهارم:

تأمین منابع انسانی (برنامه‌ریزی منابع انسانی) ۵۵

۱. مقدمه ۵۶

۲. تأمین نیروی انسانی به مثابه یک نوآوری در مدیریت افراد ۶۶

۳. تعریف برنامه ریزی منابع انسانی ۶۷

۴. مدل برنامه‌ریزی منابع انسانی ۶۸

۵. سطوح برنامه‌ریزی نیروی انسانی ۷۰

۶. بررسی وضعیت برنامه‌ریزی منابع انسانی ۷۱

۷. مسائل عملی (اجرایی) برنامه‌ریزی منابع انسانی ۷۲

۸. منابع اطلاعاتی برنامه‌ریزی نیروی انسانی ۷۳

۹. برنامه‌ریزی و بودجه‌بندی منابع انسانی ۷۳

۱۰. پیشبینی غیرمتمرکز تقاضای نیروی انسانی ۷۳

۱۱. پیش بینی متمرکز تقاضای نیروی انسانی ۷۴

۱۲. کنترل و غلبه بر تفاوت‌ها ۷۴

فصل پنجم:

استخدام و گزینش ۷۶

فصل نهم:

روابط کاری ۱۱۹

۱. مقدمه ۱۲۰

۲. چارچوب مفهومی روابط کاری ۱۲۰

۳. نظریه روانشناختی یکپارچگی (وحدت) روابط کارفرما-

کارکنان ۱۲۳

۴. قوانین کاری ۱۲۳

۵. تعارض و انضباط در محیط کار ۱۲۴

۶. چارچوب رعایت انصاف و عدالت در سازمان ۱۲۵

۷. رویه (فرایند) مدیریت شکایات ۱۲۶

۸. مدیریت انضباط ۱۲۷

۹. نقش مدیر منابع انسانی در مدیریت انضباط و شکایت ۱۲۸

۱۰. مشارکت کارگران در مدیریت ۱۲۹

۱۱. تشکیل اتحادیه‌های کارگری و فرایند چانه زنی گروهی ۱۲۹

فصل دهم:

مدیریت منابع انسانی مبتنی بر استعداد و شایستگی

..... ۱۳۲

۱. مقدمه ۱۳۳

۲. مدل سازی استعداد و شایستگی ۱۳۳

۳. چارچوب شایستگی ۱۳۶

۴. طراحی ایجاد، رفايل های شایستگی ۱۳۷

۵. مفاهیم کلیدی در مدیریت مبتنی بر شایستگی منابع انسانی ۱۳۸

..... ۱۳۸

۶. مدیریت مبتنی بر شایستگی منابع انسانی (CBHRM) ۱۳۹

..... ۱۳۹

۷. محدودیت های سیستم مدیریت عملکرد سنتی ۱۴۱

فصل یازدهم:

مدیریت منابع انسانی در صنعت بیمه ۱۴۵

۱. مقدمه ۱۴۶

۲. بیمه چیست؟ ۱۴۶

۳. مدیریت منابع انسانی در صنعت بیمه ۱۴۷

منابع ۱۵۶

۱. مقدمه ۷۷

۲. پایه و اساس استخدام و گزینش ۷۷

۳. شرح شغل و ویژگی‌های شاغل ۷۸

۴. فرایند استخدام و گزینش ۷۹

۵. مصاحبه ۸۰

۶. سایر رهیافت‌های گزینش ۸۲

۷. مراکز ارزیابی ۸۳

فصل ششم:

مدیریت عمل ۸۸

۱. مقدمه ۸۹

۲. مفهوم مدیریت عمل ۸۹

۳. محیط شکل‌گیری و توسعه مدیریت عمل ۹۰

۴. چارچوب نظری و مفهومی مدیریت عمل ۹۱

۵. مزایای ارزیابی عملکرد ۹۳

۶. ارزیابی عملکرد بخش دولتی ۹۴

۷. ویژگی‌های یک شاخص عملکردی خوب ۹۵

۸. ابعاد شاخص‌های عملکردی ۹۶

۹. پیاده‌سازی مدیریت عملکرد ۹۷

۱۰. مدیریت بر مبنای نتیجه و قرارداد عملکرد ۹۸

فصل هفتم:

مدیریت سیستم‌های پاداش ۹۹

۱. مقدمه ۱۰۰

۲. مدیریت پاداش ۱۰۰

۳. سیستم‌های پاداش ۱۰۱

فصل هشتم:

توسعه منابع انسانی ۱۰۵

۱. مقدمه ۱۰۶

۲. تحصیل، آموزش و توسعه ۱۰۶

۳. تحلیل نیازهای آموزشی (TNA) ۱۰۸

۴. مدل آموزش سیستماتیک ۱۱۰

۵. رهیافت‌های آموزش و توسعه ۱۱۱

۶. نقش مدیران آموزش در آموزش و توسعه افراد ۱۱۳

۷. ارزیابی آموزش ۱۱۳

۸. انتقال یادگیری ۱۱۴

۹. توسعه مسیر شغلی ۱۱۵

۱۰. مدل جدید توسعه مسیر شغلی ۱۱۷

پیشگفتار

امروزه شاهد تغییرات اساسی و سریع در جوامع و سازمان‌ها هستیم. این تغییرات در ابعاد مختلف فرهنگی، اقتصادی، اجتماعی، سیاسی، توانایی‌ها، تعالیم انسان‌ها و تکنولوژی می‌باشد. محققان و مدیران جوامع و سازمان‌های پیشرفته به این نتیجه رسیده‌اند که مهم‌ترین عامل موفقیت در تغییرات و رشد و توسعه سازمان‌ها برنامه‌ریزی و آموزش و بهبود توانایی‌های نیروی انسانی و توسعه فرهنگ جامع سازمان‌های آن است؛ در واقع نیروی انسانی عاملی استراتژیک تلقی می‌شود. بر این اساس مدیریت منابع انسانی که پیش از این به عنوان دور اهمیت چندانی برای آن قایل نبودند، امروزه به عنوان مهم‌ترین دانش در سازمان‌ها و مجموعه مهارت‌های مدیران در نظر گرفته می‌شود.

مدیریت منابع انسانی (HRM) حوزه‌ای است که به انسان‌ها و روزه مدیریت قدمت دارد؛ اما به طور طبیعی دستخوش تغییر و تکامل شده است. مدیریت منابع انسانی معطوف به سیاست‌ها، اقدامات و سیستم‌هایی است که رفتار، طرز فکر و عملکرد کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهند. به عبارتی، مدیریت منابع انسانی عبارت است از رویکردی استراتژیک به جذب، توسعه، مدیریت، ایجاد انگیزش و دستیابی به تعهد منابع کلیدی سازمان. یعنی افرادی که در آن یا برای آن کار می‌کنند. در واقع، مقصود از مدیریت منابع انسانی سیاست‌ها و اقدامات مورد نیاز برای اجرای بخشی از وظیفه مدیریت است که با جنبه‌هایی از فعالیت کارکنان بستگی دارد، به ویژه برای کارمندیابی، آموزش دادن به کارکنان، ارزیابی عملکرد، دادن پاداش و ایجاد محیطی سالم و منصفانه برای کارکنان سازمان. منابع انسانی مهمترین دارایی یک سازمان هستند و مدیریت اثربخش آنها کلید موفقیت سازمان است. اگر سیاست‌ها و رویه‌های مربوط به کارکنان سازمان با هم‌دستی و سهم قابل ملاحظه‌ای در دستیابی به اهداف سازمان و برنامه‌های استراتژیک داشته باشند دستیابی به موفقیت سازمانی محتمل‌تر است.

مدیریت منابع انسانی در سازمان‌های خدماتی اهمیت به مراتب بیشتری نسبت به سازمان‌های تولیدکننده کالاها دارد. در سازمان‌های خدماتی عملاً خلق و ارائه خدمت به طور همزمان توسط منابع انسانی یا به عبارتی کارکنان سازمان صورت می‌گیرد و از این حیث موفقیت یا شکست سازمان در گرو عملکرد و ارتباط خواه مطلوب یا نامطلوب منابع انسانی با مشتریان قرار می‌گیرد. یکی از این صنایع خدماتی که در سال‌های اخیر رشد چشم‌گیری داشته صنعت بیمه است. علی‌رغم این رشد، انواع خدمات بیمه‌ای هنوز در زمره خدمات غیرضروری جامعه قرار دارد و جایگاه پائینی در سبد خرید مشتریان ندارد. در چنین شرایطی منابع انسانی شایسته می‌تواند نقش تعیین‌کننده‌ای در ارائه و پیشبرد این خدمات داشته باشد.

با توجه به اهمیت بحث مدیریت منابع انسانی در سازمان‌ها خصوصاً سازمان‌های خدماتی، نوشتار پیش رو با رویکردی کاربردی و استراتژیک و نیز با نگاهی ویژه به مدیریت منابع انسانی در صنعت بیمه تدوین شده است. از این منظر، کتاب

پیش‌رو هم برای دانشجویان و فرهیختگان طالب علم و هم برای فعالان عرصه صنعت و عمل مفید خواهد بود. کتاب پیش‌رو در قالب ۱۱ فصل مستقل تدوین شده است. در ۱۰ فصل ابتدایی کتاب با رویکردی عام و البته کاربردی و استراتژیک به مفاهیم و کارکردهای مدیریت منابع انسانی پرداخته می‌شود. فصل یازدهم کتاب نیز به طور خاص به مبحث مدیریت منابع انسانی در صنعت بیمه می‌پردازد. در این جا بر خود لازم می‌دانم از خانواده عزیزم پدر و مادر و همسر و فرزندانم تشکر کنم که همواره مشوق من بوده‌اند و همچنین از دانشجویان عزیز که با ایده‌های خود من را یاری کردند.

دکتر سعید صحت

دانشیار دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبائی

www.ketab.ir