

## فهرست مطالب

مقدمه ناشر.....	۱۳
مقدمه مترجم.....	۱۷
مقدمه مولف.....	۲۳

### فصل ۱

منابع انسانی دستور کار رقابت در آینده.....	۲۷
چالش‌های رقابتی کسب و کارها.....	۲۸
چالش ۱: جهانی شدن.....	۲۸
دستور کار رقابت در آینده.....	۲۹
چالش ۲: زنجیره ارزش برای رقابتی شدن کسب و کار و خدمات منابع انسانی.....	۳۱
چالش ۳: سود آوری از طریق کاهش هزینه و نیز رشد درآمد.....	۳۲
چالش ۴: تمرکز قابلیت.....	۳۵
چالش ۵: تغییر، تغییر و تغییر.....	۳۷
چالش ۶: فناوری.....	۳۸
چالش ۷: جذب، نگهداری و اندازه گیری شایستگی و سرمایه فکری.....	۳۸



- چالش ۸: تغییر اساسی، تحول نیست ..... ۴۰
- آثار چالش‌های کسب و کار ..... ۴۱
- آثار چالش‌های کسب و کار بر ماهیت رقابت ..... ۴۱
- آثار چالش‌های کسب و کار بر رهبران آینده ..... ۴۱
- آثار چالش‌های کسب و کار بر منابع انسانی به عنوان یک حرفه ..... ۴۲

## فصل ۲

### ماهیت در حال تغییر منابع انسانی ..... ۴۷

- مدل نقش‌های ترکیبی مدیریت منابع انسانی ..... ۴۸
- مدیریت استراتژیک منابع انسانی ..... ۴۹
- مدیریت زیرساختار شرکت ..... ۵۱
- مدیریت روابط کارکنان ..... ۵۳
- مدیریت تحول و تغییر ..... ۵۴
- آثار نقش‌های ترکیبی برای حرفه‌ای‌های منابع انسانی ..... ۶۲
- ارزیابی کیفیت موجود واحد منابع انسانی ..... ۶۲
- مروری بر تکامل واحد منابع انسانی ..... ۶۳
- مقایسه دیدگاه‌های مدیران منابع انسانی و صف درباره واحد منابع انسانی ..... ۶۴
- تناسب انتظارات ..... ۶۴
- عدم تناسب انتظارات ..... ۶۵
- واحد منابع انسانی در مقابل فرد فرد حرفه‌ای‌های منابع انسانی ..... ۶۵
- تعریف روشن مسئولیت‌های هر نقش ..... ۶۶
- مدیریت روابط کارکنان ..... ۶۷
- مدیریت زیر ساختار شرکت ..... ۶۸
- مدیریت استراتژیک منابع انسانی ..... ۶۸
- مدیریت تحول و تغییر ..... ۶۸



۶۹.....	تناقضات موجود در نقش‌های چندگانه منابع انسانی
۶۹.....	شریک استراتژیک در برابر حامی کارکنان
۷۰.....	عوامل تغییر در برابر کارشناسان اداری
۷۲.....	پیوست

## فصل ۳

۷۷.....	منابع انسانی به عنوان شریک استراتژیک
۸۰.....	چالش‌های شریک استراتژیک
۸۰.....	چالش ۱: اجتناب از ماندن برنامه‌های استراتژیک بر روی قفسه
۸۱.....	چالش ۲: خلق کارت امتیازدهی متوازن
۸۲.....	چالش ۳: همسوسازی برنامه‌های منابع انسانی با برنامه‌های کسب و کار
۸۴.....	چالش ۴: مراقب راه‌حل‌های مقطعی و شتاب زده باشید
۸۵.....	الگوبرداری
۸۸.....	چالش ۵: خلق تمرکز قابلیت درون شرکت
۹۱.....	چارچوبی برای آسیب‌شناسی سازمانی
۹۲.....	گام اول: تعریف معماری سازمانی
۹۵.....	گام دوم: خلق فرایند ارزیابی
۹۹.....	گام سوم: رهبری برنامه‌های بهبود
۹۹.....	گام چهارم: تعیین اولویت‌ها

## فصل ۴

۱۰۵.....	منابع انسانی به عنوان کارشناس اداری
۱۰۵.....	مطالعه موردی ۱: شرکت جانس اند جانسن
۱۰۷.....	مطالعه موردی ۲: شرکت لوتوس
۱۰۹.....	اقدامات مورد نیاز برای کارشناس اداری شدن: دو مرحله مهندسی مجدد
۱۱۷.....	چارچوب ۱: اجتناب از سردرگمی تمرکز/عدم تمرکز



۱۱۸.....	چارچوب ۲: تعریف چارچوب خلق ارزش و راهکارهای ارائه آن
۱۲۶.....	مطالعه موردی چارچوب خلق ارزش و راهکارهای ارائه آن: سازمان خدمات مشترک آموکو
۱۲۸.....	چارچوب ۳: تعریف فرایند خلق ارزش
۱۲۸.....	گام اول: نیازمندی‌های مشتری
۱۲۹.....	گام دوم: تعامل با مشتری
۱۳۰.....	گام سوم: فرایند
۱۳۱.....	گام چهارم: خدمات مشترک
۱۳۲.....	نیازمندی‌های مشتری
۱۳۲.....	تعامل با مشتری منابع انسانی
۱۳۴.....	فرایند
۱۳۵.....	خدمات مشترک
۱۴۰.....	موانع بالقوه ناکامی سازمان‌های خدمات مشترک

## فصل ۵

۱۴۵.....	منابع انسانی به عنوان حامی کارکنان
۱۴۵.....	ریموت کنترل
۱۴۶.....	کارکنان واقعی، نیازهای واقعی
۱۴۶.....	فشار کاری
۱۴۶.....	چالش‌های تقویت روابط کارکنان
۱۴۸.....	چارچوبی برای درک روابط کارکنان
۱۴۹.....	افسردگی نوجوانی
۱۵۰.....	افسردگی کارکنان
۱۵۲.....	مدیریت چالش تقاضا/منابع
۱۵۳.....	راه حل اول: کاهش تقاضاها
۱۵۶.....	راه حل دوم: افزایش منابع
۱۶۲.....	جبران خدمات: تسهیم دستاوردهای اقتصادی



شایستگی: آموزش و توسعه ..... ۱۶۶

## فصل ۶

منابع انسانی به عنوان عامل تغییر ..... ۱۷۵

جنرال الکترونیک ..... ۱۷۶

سیرز ..... ۱۷۸

چالش‌های فراروی تغییر موفق ..... ۱۸۰

ابتکار عمل / فرایند: ظرفیت‌سازی برای تغییر ..... ۱۸۲

گام اول: شناسایی عوامل کلیدی موفقیت برای ایجاد ظرفیت تغییر ..... ۱۸۲

گام دوم: تعیین میزان عوامل حیاتی موفقیتی که باید مدیریت شوند ..... ۱۸۵

گام سوم: شناسایی فعالیت‌های بهبود برای هر عامل موفقیت ..... ۱۸۸

گام چهارم: در نظر گرفتن هفت عامل حیاتی به عنوان یک فرایند مستمر، نه یک رویداد ..... ۱۸۹

تغییر فرهنگ: تغییر الگوی ذهنی ..... ۱۹۰

گام اول: تعریف روشن مفهوم تغییر فرهنگ ..... ۱۹۲

گام دوم: تشریح اهمیت تغییر فرهنگ برای موفقیت کسب و کار ..... ۱۹۷

گام سوم: تعریف فرایندهای فرهنگی موجود، فرهنگ مطلوب آینده و شکاف بین دو فرهنگ ..... ۲۰۱

گام چهارم: شناسایی رویکردهای جایگزین برای ایجاد تغییر فرهنگی ..... ۲۰۱

گام پنجم: تدوین برنامه عملیاتی برای یکپارچه ساختن رویکردهای گوناگون به تغییر فرهنگ ..... ۲۰۵

## فصل ۷

مدیریت منابع انسانی برای واحد منابع انسانی ..... ۲۱۳

منابع انسانی استراتژیک: تبدیل استراتژی‌های کسب و کار به اولویت‌های منابع انسانی ..... ۲۱۵

تدوین استراتژی بدون اجرا: وعده‌های عمل نشده ..... ۲۱۶

منابع انسانی استراتژیک و عملی شدن وعده‌های استراتژیک: تعریف قابلیت‌ها ..... ۲۱۷

منابع انسانی استراتژیک: شرکت ایستمن کداک ..... ۲۱۷

استراتژی منابع انسانی: شکل دهنده واحد منابع انسانی ..... ۲۲۰



- سازمان منابع انسانی: آسیب شناسی سازمان برای ایجاد زیر ساختار منابع انسانی ..... ۲۳۷
- گام اول: تعریف معماری سازمانی ..... ۲۳۷
- گام دوم: ایجاد فرایند ارزیابی ..... ۲۳۷
- گام سوم: فراهم کردن رهبری طرح‌های بهبود ..... ۲۳۹
- گام چهارم: تعیین اولویت‌ها ..... ۲۴۴

## فصل ۸

- آینده منابع انسانی..... ۲۵۵**
- آینده چگونه خواهد بود؟ ..... ۲۵۷
- اکنون وضعیت منابع انسانی چگونه است؟ ..... ۲۶۱
- چالش اول: نظریه منابع انسانی ..... ۲۶۱
- چالش دوم: ابزارهای منابع انسانی ..... ۲۶۳
- چالش سوم: قابلیت‌های منابع انسانی ..... ۲۷۰
- چالش چهارم: طرح ارزش آفرینی منابع انسانی ..... ۲۷۱
- چالش پنجم: حاکمیت منابع انسانی ..... ۲۷۲
- چالش ششم: مسیرهای شغلی منابع انسانی ..... ۲۷۴
- چالش هفتم: شایستگی‌های منابع انسانی ..... ۲۷۶
- نمایه ..... ۲۸۱

