

إدارة الموارد البشرية

تأليف : جاري ديسلر

Gary Dessler



مراجعة

د . عبد المحسن عبد المحسن جودة

ترجمة

د . محمد سيد أحمد عبد المتعال



موجز المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
٣١	الجزء الأول: مقدمة:
٣٣	الفصل الأول: الدور الاستراتيجي لإدارة الموارد البشرية.
٧١	الفصل الثاني: التشريعات القانونية وتكافؤ الفرص
١٠٥	الجزء الثاني: الاستقطاب والتسكين:
١٠٧	الفصل الثالث: تحليل الوظائف.
١٤٧	الفصل الرابع: الاستقطاب وتخطيط القوى العاملة.
١٩٥	الفصل الخامس: اختبار واختيار الموظف.
٢٢٧	الفصل السادس: مقابلات المرشحين.
٢٦١	الجزء الثالث: التدريب والتنمية:
٢٦٣	الفصل السابع: تدريب وتنمية الموظفين.
٢٩٧	الفصل الثامن: إدارة التجديد التنظيمي.
٣٢١	الفصل التاسع: تقييم الأداء.
٣٥٣	الفصل العاشر: إدارة المسار الوظيفي والعدالة في المعاملة.
٣٧٥	الجزء الرابع: التعويضات:
٣٧٧	الفصل الحادي عشر: وضع خطط الأجور.
٤٢١	الفصل الثاني عشر: الأجور والحوافز المالية.
٤٤٩	الفصل الثالث عشر: المزايا والخدمات.
٤٨١	الجزء الخامس: علاقات العمل وأمن الموظفين:
٤٨٣	الفصل الرابع عشر: علاقات العمل والمساومة الجماعية.
٥٢٣	الفصل الخامس عشر: أمن وسلامة الموظفين.
٥٦٩	الجزء السادس: إدارة الموارد البشرية على مستوى المنظمات الدولية:
٥٧١	الفصل السادس عشر: إدارة الموارد البشرية في منظمات الأعمال الدولية
٦٠١	قائمة المصطلحات

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
٢٣	مقدمة
٢٩	تقديم المترجم
٣١	الجزء الأول: مقدمة:
٣٣	الفصل الأول: الدور الاستراتيجي لإدارة الموارد البشرية:
٣٤	* إدارة الموارد البشرية في العمل:
٣٤	- ماهية إدارة الموارد البشرية؟
٣٥	- ما سبب أهمية إدارة الموارد البشرية بالنسبة لكل المديرين .
٣٦	- الجوانب التنفيذية والاستشارية لإدارة الموارد البشرية .
٣٧	- السلطة التنفيذية والسلطة الاستشارية .
٣٧	- مسؤوليات المديرين التنفيذيين في إدارة الموارد البشرية .
٣٨	- مسؤوليات قسم الموارد البشرية في إدارة الموارد البشرية .
٤١	- أوجه التعاون بين الوظيفتين التنفيذية والاستشارية لإدارة الموارد البشرية .
٤٥	* عناصر البيئة المتغيرة لإدارة الموارد البشرية:
٤٥	- العولمة .
٤٦	- التطورات الفنية .
٤٦	- التخفيف من القواعد والاجراءات .
٤٧	- اتجاهات جديدة في طبيعة العمل .
٤٨	- التباين في تركيبة هيكل القوى العاملة .
٤٩	- الاتجاهات القانونية المؤثرة على إدارة الموارد البشرية .
٤٩	* مستقبل الموارد البشرية الحالية:
٤٩	- الممارسات الإدارية الجديدة .
٥١	- الدور المتغير لإدارة الموارد البشرية: الأفراد والأداء .
٥٢	- الموارد البشرية وولاء الموظف .
٥٢	- الموارد البشرية ومستويات الأداء .
٥٤	- الموارد البشرية واستراتيجية المنظمة .
٥٤	* التخطيط الاستراتيجي وإدارة الموارد البشرية:

- ٥٤ - طبيعة التخطيط الاستراتيجي .
- ٥٦ - بناء الميزة التنافسية .
- ٥٦ - الموارد البشرية كميزة تنافسية .
- ٥٦ - إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية .
- ٥٨ - دور الموارد البشرية كشريك عمل استراتيجي .
- ٥٨ - دور الموارد البشرية في صياغة الاستراتيجية .
- ٥٩ - دور الموارد البشرية في تنفيذ الاستراتيجية .
- ٦٠ - أعمال وممارسات الموارد البشرية .
- ٦١ - المستقبل الاستراتيجي لقسم الموارد البشرية .
- ٦٢ * خطة الكتاب .
- ٦٤ * الخلاصة .
- ٦٥ * اسئلة للمناقشة .
- ٦٥ * أنشطة فردية وجماعية .
- ٦٨ * حالات تطبيقية .
- ٧١ الفصل الثاني: التشريعات القانونية وتكافؤ الفرص :
- ٧٢ * تكافؤ الفرص الوظيفية خلال الفترة من ١٩٦٤ وحتى ١٩٩١:
- ٧٣ - قانون الحقوق المدنية لعام ١٩٦٤ .
- ٧٤ - الأوامر التنفيذية .
- ٧٤ - قانون المساواة في الأجر لعام ١٩٦٣ .
- ٧٤ - قانون التمييز على أساس السن لعام ١٩٦٧ .
- ٧٤ - قانون الاصلاح الوظيفي لعام ١٩٧٣ .
- ٧٥ - قانون التمييز بسبب الحمل لعام ١٩٧٨ .
- ٧٥ - إرشادات الهيئة الفيدرالية .
- ٧٦ - التحرش الجنسي .
- ٨١ - التكافؤ في الفرص الوظيفية من عام ١٩٨٩ - ١٩٩١ .
- ٨١ * تكافؤ الفرص الوظيفية من عام ١٩٩١ وحتى الآن:
- ٨١ - قانون الحقوق المدنية لعام ١٩٩١ .
- ٨٢ - قانون ذوي الاحتياجات الخاصة من الأمريكيين .
- ٨٤ - قوانين المساواة بين الأفراد على مستوى الولايات والمحليات
- ٨٥ * كيف يمكن إثبات واقعة التمييز في المعاملة:
- ٨٥ - ما المقصود بالأثر العكسي؟
- ٨٦ - كيف يمكن إثبات الأثر العكسي؟
- ٨٧ - مدى ضرورة المؤهلات اللازمة لشغل الوظيفة .
- ٨٨ - مصلحة المنظمة .
- ٨٩ - اعتبارات أخرى تتعلق بالتمييز في معاملة الأفراد .
- ٨٩ * أمثلة توضيحية لأنشطة التمييز في التوظيف:

رقم الصفحة	الموضوع
٨٩	- ملاحظات حول ما يجب فعله وما لا يجب فعله .
٨٩	- الاستقطاب .
٩٠	- معايير الإختيار .
٩١	- الترقية، النقل، والفصل .
٩٥	* إدارة التباين في تركيبة هيكل القوى العاملة والممارسات الإيجابية:
٩٦	- إدارة التباين في تركيبة هيكل العمالة .
٩٧	- المقارنة بين قوانين المساواة في معاملة الأفراد وبرامج التصرفات الإيجابية .
٩٧	- خطوات تصميم برنامج التصرفات الإيجابية .
٩٨	- استراتيجيات التصرفات الايجابية .
٩٩	*الخلاصة .
١٠١	* أسئلة للمناقشة .
١٠١	* أنشطة فردية وجماعية .
١٠٣	* حالات تطبيقية .
١٠٥	الجزء الثاني: الاستقطاب والتسكين:
١٠٧	الفصل الثالث: تحليل الوظائف:
١٠٨	* طبيعة تحليل الوظائف .
١٠٨	- مفهوم تحليل الوظائف .
١٠٩	- استخدامات معلومات تحليل الوظائف .
١١٠	- خطوات تحليل الوظيفة .
١١٢	* طرق جمع المعلومات المستخدمة في تحليل الوظائف:
١١٢	- مقدمة .
١١٢	- المقابلة .
١١٧	- قوائم الاستقصاء .
١١٧	- الملاحظة .
١٢٠	- أسلوب الخدمة المدنية بالولايات المتحدة .
١٢١	- الأساليب الكمية في تحليل الوظائف .
١٢٦	* كتابة وصف للوظيفة:
١٢٧	- تعريف الوظيفة .
١٢٧	- ملخص الوظيفة .
١٢٧	- العلاقة بالآخرين .
١٣٠	- الواجبات والمسئوليات .
١٣٠	- معايير الأداء .
١٣١	- ظروف العمل والبيئة المادية .
١٣١	- ارشادات وصف الوظيفة .
١٣٤	* كتابة توصيف للوظيفة:

رقم الصفحة	الموضوع
١٣٤	- مواصفات العمالة المدربة وغير المدربة .
١٣٤	- توصيف الوظيفة على أساس الحكم الشخصي .
١٣٦	- توصيف الوظيفة على أساس التحليل الشخصي .
١٣٦	* تحليل الوظائف في ظل عالم بلا وظائف:
١٣٦	- مقدمة .
١٣٧	- التحول من الوظائف المتخصصة إلى الوظائف الموسعة .
١٣٧	- لماذا تتجه الشركات الى الغاء مفهوم الوظائف .
١٣٩	* الخلاصة .
١٤٠	* اسئلة للمناقشة .
١٤١	* أنشطة فردية وجماعية .
١٤٦	* حالات تطبيقية .
١٤٧	الفصل الرابع: الاستقطاب وتخطيط القوى العاملة :
١٤٨	* عملية الاستقطاب والاختيار:
١٤٩	* التنبؤ وتخطيط الموارد البشرية:
١٤٩	- كيفية التنبؤ بالاحتياجات من القوى العاملة؟
١٥٢	- التنبؤ بالعرض الداخلي من المرشحين .
١٦١	- المصادر الداخلية للمرشحين .
١٦٤	- التنبؤ بالعرض الخارجي من العمالة .
١٦٥	* استقطاب المرشحين لشغل الوظيفة:
١٦٨	- الإعلان كمصدر لاستقطاب الكفاءات .
١٧١	- مكاتب التوظيف كمصدر لاستقطاب العمالة .
١٧٦	- أساليب التوظيف البديلة .
١٨٠	- الاتصال بالجامعات لاستقطاب الكفاءات .
١٨٣	- الجماعات المرجعية والتقدم مباشرة للمنظمة .
١٨٤	- الاستقطاب عبر الانترنت .
١٨٥	- استقطاب المزيد من قوة العمل المتنوعة .
١٨٦	- مصادر أخرى للاستقطاب .
١٨٧	- طرق الاستقطاب المستخدمة .
١٨٧	* تصميم واستخدام طلبات التوظيف:
١٨٧	- الغرض من اعداد طلبات التوظيف .
١٨٨	- نماذج التوظيف وتكافؤ الفرص .
١٨٩	- استخدام طلبات التوظيف في التنبؤ بمعدلات الأداء .
١٩٠	* الخلاصة .
١٩١	* اسئلة للمناقشة .
١٩١	* أنشطة فردية وجماعية .
١٩٣	* حالات تطبيقية .

رقم الصفحة	الموضوع
١٩٥	الفصل الخامس: اختبار واختيار الموظف :
١٩٦	* عملية الاختيار:
١٩٦	- الأبعاد القانونية للتجاوز في عملية الإختيار .
١٩٧	* المفاهيم الأساسية لإختبارات التوظيف:
١٩٨	- الثبات .
١٩٨	- المصدقية .
١٩٩	- كيف تقيم مصداقية الاختبار .
٢٠٢	- بعض الإرشادات لإستخدام الاختبارات .
٢٠٣	* النواحي الأخلاقية والقانونية لإختبارات التوظيف:
٢٠٣	- الجوانب المتعلقة بتكافؤ الفرص الوظيفية وعلاقتها بالإختبارات .
٢٠٦	- استعمال الاختبارات في العمل .
٢٠٦	* أنواع اختبارات التوظيف:
٢٠٧	- اختبارات القدرات العقلية الخاصة .
٢٠٧	- اختبارات القدرات العضلية الحركية والبدنية .
٢٠٩	- قياس الشخصية والإهتمامات .
٢٠٩	- اختبارات الإنجاز .
٢١٠	* عينات العمل ونماذج المحاكاة:
٢١٠	- إجراءات أخذ عينات العمل .
٢١٠	- مراكز تقييم الإدارة .
٢١٢	- اختبار المواقف باستخدام الفيديو .
٢١٣	* أساليب أخرى في اختيار الموظفين:
٢١٣	- دراسة التاريخ الوظيفي للفرد والاتصال بالجماعات المرجعية .
٢١٩	- اختبارات الأمانة .
٢٢٢	- دراسة الخط .
٢٢٢	- الفحص الطبي .
٢٢٣	- الكشف عن تعاطي المخدرات .
٢٢٤	* الخلاصة .
٢٢٥	* اسئلة للمناقشة .
٢٢٥	* أنشطة فردية وجماعية .
٢٢٦	* حالات تطبيقية .
٢٢٧	الفصل السادس: مقابلات المرشحين:
٢٢٨	* السمات الأساسية لمقابلات التوظيف:
٢٢٨	- أنواع المقابلات .
٢٣٧	- كيفية الاستفادة من المقابلات .
٢٣٧	- الإطار القانوني لإجراء المقابلات .
٢٣٨	* المشكلات التي تحول دون الاستفادة من مقابلات التوظيف:

رقم الصفحة	الموضوع
٢٣٨	- الأحكام المتسرة.
٢٣٩	- التحيز السلبي.
٢٣٩	- عدم فهم الوظيفة المعلن عنها.
٢٣٩	- ضغوط التعيين.
٢٤٠	- الخطأ العكسي.
٢٤٠	- التأثير بالسلوك المصطنع.
٢٤١	- صعوبة التحكم في الحوار أثناء المقابلة.
٢٤١	* أسس تصميم وتنفيذ المقابلات الفعالة:
٢٤١	- المقابلات الموجهة.
٢٤٣	-- إرشادات إجراء المقابلة.
٢٥٠	* تطبيق مقابلات التوظيف في المشروعات الصغيرة.
٢٥٦	* الخلاصة.
٢٥٧	* اسئلة للمناقشة.
٢٥٨	* إرشادات للمرشحين لشغل الوظائف.
٢٦١	الجزء الثالث: التدريب والتنمية:
٢٦٣	الفصل السابع: تدريب وتنمية الموظفين:
٢٦٤	* عمليات توجيه وتهيئة الموظفين.
٢٦٤	* العملية التدريبية.
٢٦٥	- الخطوات الخمس لعمليات التدريب والتنمية.
٢٦٦	- التدريب والتعلم.
٢٦٧	- النواحي القانونية للتدريب.
٢٦٨	- تحليل الاحتياجات التدريبية.
٢٦٨	- تحليل المهام.
٢٧٠	- تحليل الأداء.
٢٧٠	* أساليب التدريب:
٢٧٠	- التدريب أثناء القيام بالوظيفة.
٢٧١	- التدريب من خلال التلمذة الصناعية.
٢٧٢	- التعلم غير الرسمي.
٢٧٢	- التدريب التوجيهي.
٢٧٣	- المحاضرات.
٢٧٣	- التعلم المبرمج.
٢٧٤	- التدريب باستخدام التقنيات السمعية والبصرية.
٢٧٥	- التدريب بالحاكاة.
٢٧٥	- التدريب باستخدام الأقراص الصلبة والانترنت.
٢٧٨	* التدريب للأغراض الخاصة:

رقم الصفحة	الموضوع
٢٧٨	- التقنيات الخاصة بمحو الأمية.
٢٧٨	- التعليم بخصوص مرض الايدز.
٢٧٩	- ادارة الموارد البشرية على النطاق الدولي.
٢٨٠	- تدريب التنوع في العمالة.
٢٨٠	- التدريب على خدمة المستهلك.
٢٨١	- التدريب على العمل الجماعي والتمكين.
٢٨١	- تزويد العاملين بإمكانية التعلم مدى الحياة.
٢٨٢	* أساليب التدريب والتنمية الادارية:
٢٨٢	- مالمقصود بالتنمية الادارية؟
٢٨٣	- التدريب الاداري داخل العمل.
٢٨٦	- التدريب الإداري خارج العمل وأساليب التطوير.
٢٨٩	* التنمية الإدارية بالشركات الدولية.
٢٩٠	* تقييم الجهود التدريبية:
٢٩١	- كيف تقاس نتائج التدريب.
٢٩٣	* الخلاصة.
٢٩٣	* اسئلة للمناقشة.
٢٩٤	* أنشطة فردية وجماعية.
٢٩٥	* حالات تطبيقية.
٢٩٧	الفصل الثامن: إدارة التجديد التنظيمي:
٢٩٨	* إدارة التغيير والتطوير التنظيمي:
٢٩٩	- التغيير في الهيكل التنظيمي.
٣٠٠	- الخطوات العشر لإحداث التغيير التنظيمي.
٣٠٦	* تصميم برامج إدارة الجودة الشاملة:
٣٠٦	- مفهوم الجودة؟
٣٠٦	- برامج إدارة الجودة الشاملة.
٣٠٨	- إدارة الموارد البشرية وجهود تحسين الجودة.
٣١١	* تصميم المنظمات على اساس فرق العمل:
٣١١	- طبيعة فرق العمل الموجهة ذاتياً وتمكين الموظف.
٣١٢	- دور الموارد البشرية في بناء فرق عمل منتجة.
٣١٣	* إدارة الأفراد ودورها في إعادة هندسة العمليات:
٣١٣	- مفهوم إعادة هندسة العمليات
٣١٤	- دور الموارد البشرية في اعادة هندسة العمليات.
٣١٥	* اعداد ترتيبات العمل المرنة:
٣١٥	- وقت العمل المرن.
٣١٧	- أسبوع العمل المضغوط.
٣١٧	- بدائل أخرى لترتيبات العمل المرن.

رقم الصفحة	الموضوع
٣١٨	* الخلاصة .
٣١٩	* أسئلة للمناقشة .
٣١٩	* حالات تطبيقية .
٣٢١	الفصل التاسع: تقييم الأداء:
٣٢٢	* عملية تقييم الأداء:
٣٢٣	- دور المشرف في عملية التقييم .
٣٢٣	- خطوات تقييم الأداء .
٣٢٤	* طرق تقييم الأداء:
٣٢٤	- طريقة المقاييس المتدرجة البيانية .
٣٢٨	- طريقة الترتيب .
٣٢٨	- طريقة المقارنات الثنائية .
٣٢٨	- طريقة التوزيع الاجباري .
٣٣٠	- طريقة الأحداث الهامة .
٣٣٣	- المقاييس السلوكية في تقييم الأداء .
٣٣٥	- الإدارة بنظام الأهداف .
٣٣٥	- استخدام أكثر من طريقة في تقييم الأداء .
٣٣٧	* تقييم الأداء: المشكلات والحلول:
٣٣٧	- التعامل مع مشكلات تقييم المقياس المتدرج .
٣٤٠	- كيفية التغلب على مشكلات تقييم الأداء .
٣٤٠	- قضايا قانونية وأخلاقية في تقييم الأداء .
٣٤٢	- من المسئول عن تقييم الأداء؟
٣٤٤	* مقابلة التقييم:
٣٤٤	- أنواع المقابلات .
٣٤٤	- كيفية الإعداد لمقابلة التقييم .
٣٤٥	- كيفية إدارة المقابلة .
٣٤٦	* تقييم الأداء عملياً .
٣٤٧	* دور التقييم في إدارة الأداء .
٣٤٩	* الخلاصة .
٣٥٠	* أسئلة للمناقشة .
٣٥١	* أنشطة فردية وجماعية .
٣٥١	* حالات تطبيقية .
٣٥٣	الفصل العاشر: إدارة المسار الوظيفي والعدالة في المعاملة:
٣٥٤	* أساسيات إدارة المسار الوظيفي:
٣٥٥	- الأدوار المختلفة في تنمية المسار الوظيفي .
٣٥٩	* إدارة سياسات النقل والترقية:

رقم الصفحة	الموضوع
٣٥٩	- صنع قرار الترقية .
٣٦٠	- اجراء التنقلات .
٣٦٠	- إدارة المسار الوظيفي والالتزام التنظيمي .
٣٦٢	* إدارة العدالة في المعاملة:
٣٦٢	- مقدمة: بناء جسور العدالة .
٣٦٢	- اجراء الاتصالات في اتجاهين .
٣٦٣	- التأكيد على العدالة في التأديب .
٣٦٥	- إدارة الإسرار الخاصة بالموظف .
٣٦٥	* إدارة تسريح الموظفين:
٣٦٦	- أسباب الفصل .
٣٦٧	- تجنب الأحكام المترتبة على الفصل الخاطئ للموظف .
٣٦٨	- مقابلة انتهاء الخدمة .
٣٧٠	- كيفية التعامل مع تخفيض العمالة والاندماجات .
٣٧١	* الإحالة للتقاعد .
٣٧٢	* الخلاصة .
٣٧٣	* اسئلة للمناقشة .
٣٧٣	* أنشطة فردية وجماعية .
٣٧٤	* حالات تطبيقية .
٣٧٥	الجزء الرابع: التعويضات:
٣٧٧	الفصل الحادي عشر: وضع خطط الأجور:
٣٧٨	* النواحي الأساسية للتعويضات:
٣٧٩	* العوامل الأساسية المحددة لمعدلات الأجور:
٣٧٩	- الاعتبارات القانونية في منح التعويضات .
٣٨٢	- تأثير النقابات العمالية على قرارات منح التعويضات .
٣٨٢	- سياسات التعويضات بالمنظمة .
٣٨٣	- العدالة وتأثيرها على معدلات الأجور .
٣٨٤	* وضع معدلات الأجور:
٣٨٤	- الخطوة الأولى: اجراء مسح ميداني للأجور .
٣٨٩	- الخطوة الثانية: تحديد الأهمية النسبية لكل وظيفة: تقييم الوظيفة .
٣٩٥	- الخطوة الثالثة: تجميع الوظائف المتشابهة في فئات أجرية .
٣٩٦	- الخطوة الرابعة: تسعير كل فئة أجرية .
٣٩٧	- الخطوة الخامسة: وضع معدلات ملائمة للأجور .
٣٩٨	* الاتجاهات الحالية في تعويض العاملين:
٣٩٨	- الدفع على اساس المهارة .
٤٠٠	- تقليل فئات الأجور .

رقم الصفحة	الموضوع
٤٠١	- أسباب التوسع في استخدام تقييم الوظائف في وضع خطط الأجور .
٤٠٣	* تسعير الوظائف الادارية والمهنية:
٤٠٤	- كيفية تعويض المديرين .
٤٠٦	- تعويض الموظفين المهنيين .
٤٠٧	* القضايا الراهنة في إدارة التعويضات:
٤٠٧	- قضية القيم المشابهة وتقييم الوظيفة .
٤٠٨	- قضية الأجر المضغوط .
٤٠٩	- قضية التباين في تكاليف المعيشة .
٤٠٩	- قضايا دولية في إدارة الموارد البشرية .
٤١٣	* الخلاصة .
٤١٤	* اسئلة للمناقشة .
٤١٥	* أنشطة فردية وجماعية .
٤١٥	* حالات تطبيقية .
٤٢١	الفصل الثاني عشر: الأجور والحوافز المالية:
٤٢٢	* العلاقة بين المال والتحفيز:
٤٢٢	- الأداء والأجر .
٤٢٣	- أنواع خطط الحوافز .
٤٢٣	* الطرق المستخدمة في تحفيز العمالة الانتاجية:
٤٢٣	- طريقة أجر القطعة .
٤٢٥	- طريقة الوقت المعياري .
٤٢٥	- طرق التحفيز الجماعي .
٤٢٧	* الطرق المستخدمة في تحفيز المديرين والتنفيذيين:
٤٢٧	- نظم التحفيز قصيرة الأجل: المكافآت السنوية .
٤٣١	- نظم التحفيز طويلة الأجل .
٤٣٣	* الطرق المستخدمة في تحفيز رجال البيع:
٤٣٤	- طريقة المرتب .
٤٣٤	- طريقة العمولة .
٤٣٥	- الطريقة المركبة .
٤٣٦	* الطرق المستخدمة في تحفيز العاملين:
٤٣٦	- استخدام أجر الجدارة كحافز .
٤٣٧	- الطرق المستخدمة في تحفيز الموظفين المهنيين .
٤٣٨	* نظم سداد الأجر المتغير:
٤٣٨	- نظم المشاركة في الأرباح .
٤٣٩	- نظام تملك العاملين لأسهم الشركة .
٤٣٩	- نظام سكانلون .
٤٤١	- نظام المشاركة في الوفورات .

رقم الصفحة	الموضوع
٤٤٣	* كيفية زيادة فعالية نظم التحفيز:
٤٤٣	- متى تستخدم نظم التحفيز؟
٤٤٣	- كيفية تنفيذ نظم التحفيز؟
٤٤٤	- لماذا نفشل نظم التحفيز؟
٤٤٦	- تطبيق نظم التحفيز في الحياة العملية.
٤٤٧	* الخلاصة.
٤٤٨	* اسئلة للمناقشة.
٤٤٨	* أنشطة فردية وجماعية.
٤٤٩	الفصل الثالث عشر: المزايا والخدمات:
٤٥٠	* واقع المزايا التي تقدم للعاملين في الوقت الحاضر.
٤٥١	* الاجازات مدفوعة الأجر:
٤٥١	- مزايا الأجر التكميلي.
٤٥٢	- التأمين على التوقف عن العمل.
٤٥٥	- الأجازة والعطلات.
٤٥٦	- الأجازات المرضية.
٤٦٠	- مكافأة نهاية الخدمة.
٤٦١	* مزايا التأمين:
٤٦١	- تعويض العمال.
٤٦٢	- التأمين على الحياة.
٤٦٣	- التأمين الطبي على العجز.
٤٦٧	* مزايا التقاعد عن العمل:
٤٦٨	- الضمان الإجتماعي.
٤٦٨	- خطط المعاشات.
٤٧٠	- المعاشات والقانون
٤٧١	- الاتجاهات الجديدة في المزايا.
٤٧٢	* المزايا والخدمات المقدمة للموظفين:
٤٧٢	- المزايا والخدمات الشخصية.
٤٧٣	- المزايا والخدمات الوظيفية.
٤٧٤	- المظاهر المرتبطة بالإدارة التنفيذية.
٤٧٤	* برامج المزايا المرنة:
٤٧٤	- تفضيلات الموظف لمختلف المزايا.
٤٧٥	- استخدام منهج الكافتريا.
٤٧٧	* الخلاصة.
٤٧٨	* اسئلة للمناقشة.
٤٧٨	* أنشطة فردية وجماعية.
٤٧٩	* حالات تطبيقية.

الجزء الخامس : علاقات العمل وأمن الموظفين: ٤٨١

الفصل الرابع عشر: علاقات العمل والمساومة الجماعية: ٤٨٣

* مقدمة: الحركة العمالية: ٤٨٤

- نبذة مختصرة عن الحركة النقابية في أمريكا. ٤٨٤

- أسباب تشكيل العمال للتنظيمات النقابية ٤٨٥

- أهداف النقابات العمالية ٤٨٧

* النقابات والقانون: ٤٨٧

- مقدمة ٤٨٧

- مرحلة التشجيع القوي: قانون نورس - لاجارديا لعام ١٩٣٥. ٤٨٨

- مرحلة التشجيع المعدل وفقاً للقانون. ٤٩٠

- مرحلة وضع اللائحة التشريعية الداخلية للنقابة. ٤٩٣

* انتخابات النقابة: ٤٩٤

- الخطوة الأولى: الاتصال المبدئي. ٤٩٤

- الخطوة الثانية: الحصول على بطاقات الترخيص. ٤٩٦

- الخطوة الثالثة: جلسة الاستماع. ٤٩٧

- الخطوة الرابعة: إعداد الحملة. ٤٩٩

- الخطوة الخامسة: اجراء الانتخابات. ٤٩٩

* عملية المساومة الجماعية: ٥٠٢

- ما المقصود بالمساومة الجماعية؟ ٥٠٢

- ما معنى حسن النية؟ ٥٠٣

- الفريق القائم بالتفاوض. ٥٠٣

- بنود المساومة. ٥٠٤

- مراحل المساومة. ٥٠٥

- المأزق - الوساطة - الاضرابات. ٥٠٧

- الموافقة على العقد ذاته. ٥١٠

* إدارة العقود ٥١٠

- الدور الهام لإدارة بنود العقود ٥١٠

- ما هي أهم مصادر الشكاوي؟ ٥١١

- اجراءات تقديم الشكوى. ٥١٢

- ارشادات بشأن التعامل مع الشكاوي. ٥١٣

* مستقبل النقابات العمالية: ٥١٥

- ما هو الجديد في النقابات العمالية؟ ٥١٥

- النقابات وبرامج مشاركة العاملين. ٥١٦

- هل تعد برامج مشاركة العاملين من ممارسات العمل غير المشروعة؟ ٥١٦

* الخلاصة. ٥١٨

رقم الصفحة	الموضوع
٥٢٠	* اسئلة للمناقشة .
٥٢٠	* حالات تطبيقية .
٥٢٣	الفصل الخامس عشر: أمن وسلامة الموظفين:
٥٢٤	* أسباب الاهتمام بأمن وسلامة الموظفين .
٥٢٤	* بعض الحقائق الأساسية حول قانون الأمن الوظيفي .
٥٢٤	- الغرض .
٥٢٥	- معايير OSHA .
٥٢٥	- اجراءات حفظ السجلات في OSHA .
٥٢٨	- اجراء الفحص .
٥٣٠	- مسؤوليات وحقوق الموظفين وأصحاب الأعمال .
٥٣١	- الطبيعة المتغيرة لـ OSHA .
٥٣٣	* دور التزام الإدارة العليا في تحقيق الأمن:
٥٣٣	- التزام الإدارة العليا .
٥٣٣	* ما هي أسباب حوادث العمل؟
٥٣٣	- الأسباب الثلاثة الأساسية في وقوع الحوادث .
٥٣٤	- ظروف العمل غير الآمنة .
٥٣٧	* كيفية الوقاية من حوادث العمل:
٥٣٧	- الحد من الظروف غير الآمنة .
٥٣٨	- خفض الأعمال غير الآمنة من خلال عمليات الاختيار والتسكين .
٥٤٠	- خفض الأعمال غير الآمنة من خلال المصلقات والاعلانات .
٥٤٠	- خفض الاجراءات والأفعال غير الآمنة من خلال التدريب .
٥٤٠	- خفض الاجراءات والأفعال غير الآمنة من خلال برامج التحفيز والدعم الايجابي .
٥٤١	- خفض الأعمال غير الآمنة من خلال التزام الإدارة العليا .
٥٤٢	- خفض الأعمال غير الآمنة من خلال التأكيد على توفير الأمان .
٥٤٢	- خفض الأعمال غير الآمنة من خلال وضع سياسة فعالة لأمن العاملين .
٥٤٢	- خفض الأعمال غير الآمنة من خلال وضع أهداف رئيسية للتحكم في خسائر معينة
٥٤٢	- خفض الأعمال غير الآمنة من خلال إجراء فحص لأمن وسلامة الموظفين .
٥٤٢	- خفض الأعمال غير الآمنة من خلال تخفيف عبء وضغط العمل .
٥٤٤	- التحكم في تكاليف التعويض للعمال .
٥٤٦	* سلامة الموظفين: المشكلات والحلول:
٥٤٦	- سوء استخدام العقاقير وادمان الكحوليات .
٥٥٠	- مشكلات الضغوط الوظيفية والاحتراق النفسي .
٥٥٤	- التعرض لمادة الأسبيستوس داخل العمل .
٥٥٤	- استعراض المشكلات الصحية باستخدام الفيديو وكيفية التغلب عليها .
٥٥٦	- الأيدز والعمل .
٥٥٨	- التدخين في مكان العمل .

- ٥٥٩ - التعامل مع العنف في العمل
- ٥٦٥ * الخلاصة.
- ٥٦٦ * اسئلة للمناقشة.
- ٥٦٦ * أنشطة فردية وجماعية.
- ٥٦٦ * تدريب تجريبي.
- ٥٦٩ الجزء السادس : إدارة الموارد البشرية على مستوى المنظمات الدولية
- ٥٧١ الفصل السادس عشر: إدارة الموارد البشرية في منظمات الأعمال الدولية:
- ٥٧٢ * تدويل الأعمال:
- ٥٧٢ - تطور الأعمال الدولية.
- ٥٧٢ - إدارة الموارد البشرية وتحديات الأعمال الدولية.
- ٥٧٤ - كيفية تأثير الاختلافات ما بين الدول على إدارة الموارد البشرية.
- ٥٨٠ * تحسين عمليات اختيار الموظفين للعمل في الشركات الدولية:
- ٥٨١ - مصادر اختيار المديرين للعمل بالفروع الخارجية.
- ٥٨٢ - سياسة التوظيف الدولية.
- ٥٨٧ * تدريب وصيانة الموارد البشرية الدولية:
- ٥٨٧ - تهيئة وتدريب الموظفين العاملين على نطاق دولي.
- ٥٨٨ - نظام المكافأة على نطاق دولي.
- ٥٨٩ - تقييم أداء المديرين الدوليين.
- ٥٩٠ - علاقات العمل الدولية.
- ٥٩٢ - سلامة وحسن معاملة العاملين بالخارج.
- ٥٩٣ - التكيف بعد العودة: المشكلات والحلول.
- ٥٩٤ * الخلاصة.
- ٥٩٥ * اسئلة للمناقشة.
- ٥٩٦ * أنشطة فردية وجماعية.
- ٥٩٦ * تمرين تجريبي.
- ٥٩٧ * ملحق (١٦-١) - نحو فلسفة لإدارة الموارد البشرية.
- ٦٠١ * قائمة المصطلحات.