

طراحی مدلی مفهومی برای بررسی روابط بین مدیریت منابع انسانی، جنبه‌هایی از مدیریت دانش و مسئولیت اجتماعی شرکت

ارائه دهنده (نویسنده مسئول): سارا شادمانی (shademanisara914@gmail.com)

نویسندگان: سارا شادمانی^۱، مریم شادمانی^۲، آزاده شاهی زاده قبادی^۳

چکیده

به منظور دست‌یابی به یک مزیت رقابتی پایدار سازمانها باید از استراتژیهای مدیریت کسب و کار جدید استفاده کنند و از مدل‌های مدیریت منابع انسانی جدید که می‌تواند یک فرهنگ جدید را در سازمان ایجاد کند و شامل هر دو جنبه مدیریت دانش و مسئولیت اجتماعی باشد استفاده کنند. هدف از این مقاله تحلیل و بررسی جنبه‌هایی از مدیریت دانش، مسئولیت اجتماعی شرکت و توسعه آنها در مدل‌های مختلف مدیریت منابع انسانی است. همچنین به بررسی تاثیر مدیریت منابع انسانی بر عملکرد سازمان می‌پردازد. در مدیریت منابع انسانی مدل‌سازی اهمیت خاصی دارد شرکتها می‌توانند از مدل‌سازی برای توسعه روش‌های کار کردن بسیار کارا و اثر بخش استفاده کنند شرکتی که برای خودش یک سیستم منابع انسانی مناسب را می‌سازد مزیت رقابتی را بدست می‌آورد چنین شرکتهایی می‌توانند پاسخگوی اجتماعی باشند و مزایای چندگانه‌ای را هم برای سهامداران و هم برای شرکت بدست آورند.

واژگان کلیدی: مدیریت منابع انسانی، مدل‌های مدیریت منابع انسانی، مدیریت دانش، مسئولیت اجتماعی شرکت

¹. کارشناس ارشد مدیریت دولتی، کارشناس مدیریت استراتژیک، شرکت برق منطقه ای غرب

². کارشناس مدیریت صنعتی

³. کارشناس ارشد مدیریت دولتی

Designing a conceptual model To survey the relationship between Human resource management: aspects of knowledge management and corporate social responsibility

paper presenter: □ sara shademani

(shademanisara914@gmail.com)

Authors: sara shademani : □ maryam shademani

□ azadeh shahizadeh ، ghobadi

abstract

In order to gain a competitive edge and maintain competitive advantage, organizations use new business management strategies and HRM models that create a new culture in the organization and include both knowledge management and social responsibility aspects .The aim of the paper is to analyse and assess the aspects of knowledge management and corporate social responsibility (HRM) models. While) and their development in different human resource management researching the issue of HRM impact on the organizational performance. Modeling can be applied to help companies cover several specific aspects. Modeling is essentially a system image, which shows how, by whom and in what direction to take steps in order to achieve the desired result. In human resources management, modeling is particularly important. Companies can apply modeling to develop new more efficient and more effective ways of working. The company, which builds for itself a proper human resource management system, gains competitive advantage. Such company can be socially responsible and develop its activities to the value that would be helpful and mutually beneficial to both the company and its stakeholders.

Keywords: human resource management; human resource management model; knowledge management; corporate social responsibility

1. Master degree. Public Administration. Expert strategic management. west regional powercompany

2 . Industrial Management Bachelor

3 Master degree. Public Administration

مقدمه

ابتدای قرن بیستم به عنوان یک قرن از جامعه صنعتی، پایان قرن بیست به عنوان یک قرن از جامعه اطلاعاتی تعریف شده است. ابتدای قرن بیست و یکم با عنوان جامعه دانش شناخته می‌شود. جایی که دانش به عنوان یک منبع قابل ملاحظه از تولیدات و عامل اساسی رفاه فردی است. یکی از اجزاء جامعه دانش، اقتصاد دانش است. اقتصاد دانش در دستور کار اصلی ملتها قرار گرفته و در قرن بیست و یکم بر آن تمرکز دارند. زمان مناسب برای چنین تغییری با تزریق یک کاتالیزور مانند دانش و پیشرفتهایی در تکنولوژی در همه بخش‌های اقتصاد در حال رخ دادن است. جهان تغییر کرده است. استفاده از اقتصاد دانش در داخل محیط تجارت جهانی امروز به یکی از توجهات عمده بسیاری از کشورها تبدیل شده است، که می‌خواهند در محیط رقابتی دنیای امروز پایدار بمانند و به مزیت رقابتی دست یابند. تغییر در استخدام: استخدام در اقتصاد دانش امروزه به صورت افزایش تقاضا برای کارکنان ماهرتر تغییر یافته است. ^۱ (ایشک، ایزه، لینگ، ۲۰۱۰)

هدف از مقاله تحلیل و ارزیابی جنبه‌هایی از مدیریت دانش، مسئولیت اجتماعی شرکت و توسعه آنها در مدل‌های مختلف مدیریت منابع انسانی است. مقبولیت مدیریت دانش به طور فزاینده‌ای مخصوصاً بعد از ۱۹۹۶ در حال افزایش است و آن به موضوعی اساسی از فلسفه مدیریت و ابزار مدیریت تبدیل شده است.

^۲ (اسکاربرا و سوان، ۲۰۰۱) بحث می‌کنند که افزایش و رشد مدیریت دانش یکی از پاسخ‌های مدیریتی به روندهای تجربی مرتبط به جهانی شدن و فرا صنعت‌گرایی است. این روندها شامل رشد حرفه‌های کار دانش و پیشرفت‌های تکنولوژیکی است که بوسیله اطلاعات و تکنولوژی ارتباطات ایجاد شده است. (کوینتس، ری، لیتل ۲۰۰۲) تا آنجا پیش می‌روند که منشاء مدیریت دانش به تغییر در عملکردهای مدیریت منابع انسانی بر می‌گردد یکی از عوامل کلیدی در رشد مدیریت دانش در دهه ۱۹۹۰ کشف این بود که کارکنان دانش و مهارت‌هایی دارند که برای سازمان در دسترس نیست و در هیچ‌جا مکتوب نشده و در ذهن افراد جا دارد و این موضوع اهمیت حیاتی برای بقاء سازمان دارد چون این دانش با خروج افراد همچون کاهش نیروی انسانی، بازنشستگی، فوت و... از سازمان خارج می‌شود و قابل دسترس نبود.

(دفت، ۲۰۰۱) تاکید می‌کند که بسیاری از سازمانها که قبلاً در یک محیط ثابت و پایدار فعالیت می‌کردند امروز در حال حرکت به یک محیط ناپایدار و نامطمئن هستند. امروز محیط داخلی و خارجی سازمان بر عملکرد سازمان بسیار تاثیر گذار است و سازمانها عملکرد خود را بر اساس کارهای تیمی، ساختارهای ارگانیک و فرهنگ‌های مبتنی بر دانش تغییر می‌دهند. برای بسیاری از کشورها به کارگیری دانش به یک معیار کلیدی از سرمایه انسانی و صنعت تبدیل شده است. اقتصاد جدید در حال انتقال از تولید

^۱. Ishak, Eze, & Ling, 2010

^۲. Scarborough, Swan, 2001

^۳. Quintana S., Little, Ray, 2002

مواد خام به طراحی تکنولوژی های جدید، از پردازش منابع فیزیکی به پردازش دانش، از بکارگیری انرژی خام، به بکارگیری ایده ها می باشد (لینگ، 2001)

از مطالب گفته شده میتوان استنباط نمود که در اقتصاد جدید مولد ثروت از زمین و کار و سرمایه به منابع فکری (نیروی انسانی باهوش) تغییر یافته است. که بر اطلاعات، دانش و تکنولوژی تاکید دارد. امروزه طراحی سازمان و عملکردهای مدیریتی بسیار تغییر یافته است. بوروکراسی کمتر شده است کمتر بر ساختار سلسله مراتبی و بیشتر بر یکپارچگی روانشناسی تاکید می شود.

ساختار سازمان در اقتصاد دانش بسیار انعطاف پذیر تر شده است بیشتر تقاضا برای کارکنان فکری که مهارت بکارگیری دانش و استفاده از اطلاعات و تکنولوژی ارتباطات را دارا می باشند افزایش یافته است (ایشک، ایز، لینگ، ۲۰۱۰)

مدیریت دانش

هیچ تعریف توافق شده ای از مدیریت دانش در میان پیشروان موجود نیست یک دلیل برای این عدم توافق، این واقعیت است که افرادی که در رشته مدیریت دانش فعالیت می کنند از یک طیف گسترده ای از رشته ها همچون روانشناسی، علم مدیریت، علم سازمان، جامعه شناسی، استراتژی، مهندسی تولید می آیند. (لیوپیک، پاولو، 2002)

در اقتصاد جدید دانش به عنوان یک سرمایه با ارزش، توسعه یافته و مدیریت شده پدیدار شده است نویسندگان بسیاری بیان می کنند که دانش به یک مزیت رقابتی پایدار برای شرکتهای تبدیل شده است یا به عنوان بهترین منبع و تنها عامل مزیت رقابتی پایدار است. (آرمسترانگ، ایشک، ایز، لینگ، ۲۰۱۰، اورک، ۱۹۹۸)

گلوگاه سازمانهای فعلی، مدیریت سرمایه و نیروی کار نیست، بلکه مدیریت دانش منابع انسانی در سازمان می باشد. به این ترتیب برخورداری از منابع طبیعی نمی تواند به اندازه دانش مهم باشد. (ابطحی، ۱۳۸۵)

مدیریت دانش هنر خلق ارزش برای سازمانها توسط دارایی های ناملموس است (هینز، تروی، 2001)

مدیریت دانش به سازمانها در شناسایی، گزینش، سازماندهی، انتشار و انتقال تخصصهای مهم که بخشی از حافظه سازمانی هستند و غالباً به صورت ساختار نیافته در سازمان وجود دارند، کمک می نماید. ساختاردهی به دانش موجب بهبود موثر و کارایی حل مسئله، یادگیری پویا، برنامه ریزی راهبردی و تصمیمگیری اثربخش می شود (سلمانیزاده، ۱۳۸۶).

"مدیریت دانش، فرایندی است که بواسطه آن سازمانها در زمینه یادگیری (درونی کردن دانش)، کدگذاری دانش (بیرونی کردن دانش) و توزیع و انتقال دانش، مهارت هایی را کسب می کنند" (یوگش، مالهوترا، 2000)

¹(Hlupic,Poulodi&Rzevski;2002)

□(Armstring,2006;Ishak,Eze,&Ling,2010.Sumi2011;ULRICH,1998).

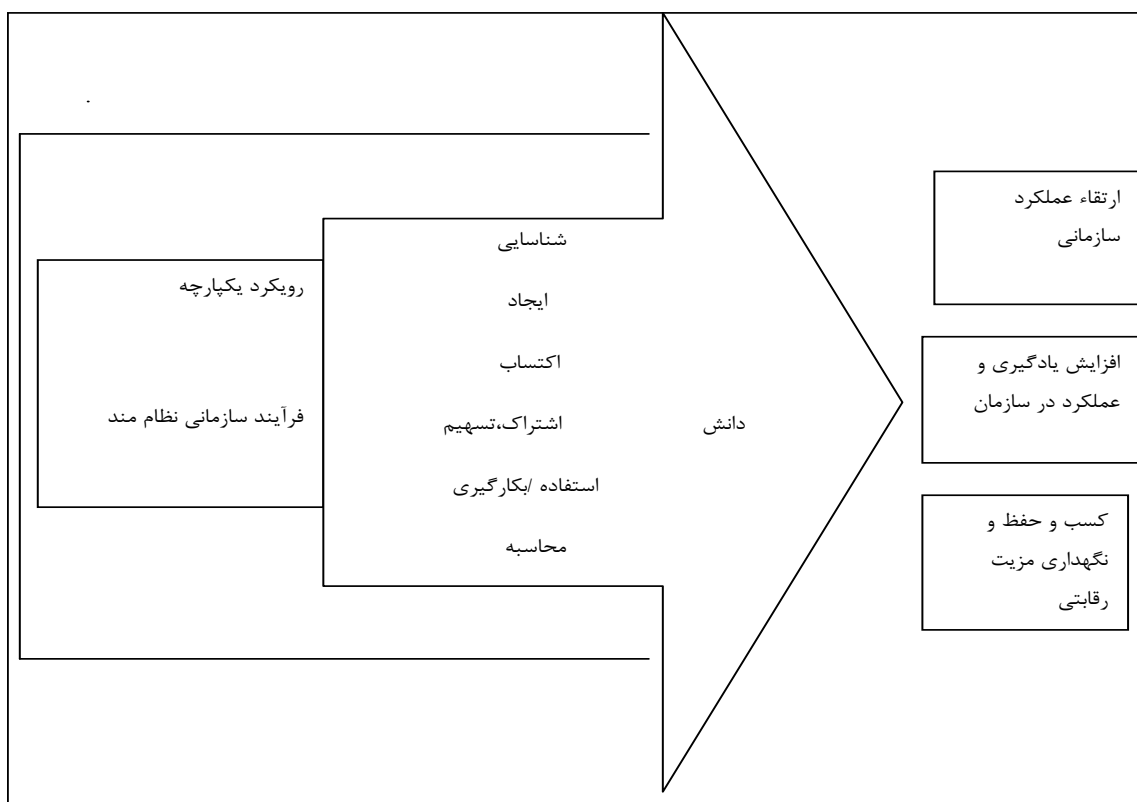
کارل ویگ، براین باور است که مدیریت دانش، یعنی ایجاد فرایندهای لازم برای شناسایی و جذب داده، اطلاعات و دانش‌های مورد نیاز سازمان از محیط درونی و بیرونی و انتقال آنها به تصمیم‌ها و اقدامهای سازمان و افراد (ویگ، کارل، ۲۰۰۲)

مدیریت دانش یک تلاش راهبردی همراه با ارزش افزوده برای بهبود کارایی یک سازمان در تغییر شرایط اجتماعی و تجاری است (R.H Gray;2006)

دانش به عنوان چیزی که افراد درباره مشتریان، تولیدات، فرایندها، اشتباهات، و موفقیت‌ها می‌دانند تعریف شده است. (ایشک، ایز، لینگ، ۲۰۱۰، بالینجر، اسمیت، ۲۰۰۱)

مدیریت دانش با افراد و اینکه چگونه آنها دانش را کسب، مبادله و توزیع می‌کنند سروکار دارد. اگر مدیریت منابع انسانی در باره اداره کردن اثر بخش افراد است و اگر افراد منابع بسیار با ارزش دانش هستند بنابراین مدیریت منابع انسانی و مدیریت دانش روابط نزدیکی دارند. (کاستی، استاورو، سوتیک، ۲۰۰۷)

با توجه به تعاریف موجود از مدیریت دانش یک خلاصه شماتیک از تعاریف را در شکل ۱ ارائه نمودیم.



شکل ۱ مفاهیم مدیریت دانش

مسئولیت اجتماعی شرکت

فردریک (۱۹۶۰) مسئولیت اجتماعی شرکت را به عنوان استفاده از منابع اجتماعی، اقتصادی و انسانی به گونه ای که کل جامعه از حداکثر منفعت بهره مند شوند، تعریف می کند (میوسا، اوبلولا، ۲۰۰۸)

مسئولیت اجتماعی، برنامه و ابزاری است برای گفتمان بخش اقتصاد، سیاست و جامعه با هدف ایجاد ارتقای اعتماد عمومی به سرمایه گذاران و بنگاههای اقتصادی آنان (خلیلی، ۱۳۸۳)

مسئولیت اجتماعی شیوه تجاری مهمی است، شرکت های برنده این قرن آنهایی خواهند بود که هم خوب کار می کنند، و هم صحیح و با اقداماتشان ثابت می کنند که می توانند سود آور باشند و ارزش اجتماعی را افزایش دهند. (فیورینا، ۲۰۰۳)

یک رویکرد برای مسئولیت اجتماعی شرکت که برای همه شرکتها متناسب باشد موجود نیست. شرکتهای مختلف ممکن است از رویکردهای بسیار متفاوتی برای توسعه و اجرای استراتژی مسئولیت اجتماعی برای حصول اطمینان موفق و پایدار عملکرد استفاده کنند. اول از همه ضروری است که سهامداران کلیدی سازمان را شناسایی کنند مرحله بعد ایجاد روابط کیفی با سهامداران و شناسایی منافع و نیازهای آنها می باشد. علاوه بر این انتخاب مناسب ترین استراتژی از هماهنگی و همکاری با هر یک از طرفین می باشد.

مسئولیت اجتماعی شرکت ها به این منظور برنامه ریزی می شود که برای جامعه به طور کلی و برای سهامداران، حامل ارزش پایدار باشد. حوزه مربوط به روش یا رویه کسب و کار، دربرگیرنده یکی از پویاترین و چالش پذیرترین موضوع هایی است که امروز رهبران شرکت ها با آن روبه رو هستند. برای مدیران امروز کافی نیست که وظایفی چون برنامه ریزی، سازماندهی و کنترل را انجام دهند و خود را اثربخش بنامند. بلکه پاسخگویی به نیازهای جامعه و خواست شهروندان و مشتریان داخلی و خارجی سازمان هایشان از جمله وظایف با اهمیت تر آنان محسوب می شود. می توان گفت همان گونه که مدیران نحوه انجام وظایف سنتی را می آموزند، باید از چگونگی انجام چنین وظایف جدیدی نیز آگاه شوند زیرا شرایط امروز جهان و فضاهای جدید کسب و کار ایجاب می کند تا رهبران و مدیران سازمان ها و شرکت های بزرگ که در بازارهای جهانی یا بازارهای در حال جهانی شدن نقش فعال و مؤثری دارند، تمام تلاش خود را متوجه ایجاد ارزش برای تمامی ذی نفعان خود کنند و نوعی تعادل میان بخش های اجتماعی، اقتصادی و زیست محیطی کسب و کارشان ایجاد نمایند.

آنچه که می تواند یک اعتماد و اطمینان دوجانبه را فراهم سازد و شرکت ها و سازمان ها را به انباشت سرمایه و سوددهی. هدایت کند، وجود فضایی پر از اعتماد در تجارت و اقتصاد است و این قدم اول است برای پاسخگویی و حساب پس دهی شرکت ها در قبال عملکرد خویش، قدمی که اگرچه لازم است ولی برای مسئول بودن در قبال کلیه ذی نفعان از جمله پیمانکاران، شرکای تجاری، انجمن ها و نهادهای مدنی، سازمان های دولتی و در نهایت کل جامعه کافی نیست. چرا که شرکت ها برای بقا و پایداری خود باید سوددهی و افزایش سرمایه را در فضای رقابتی باز همراه با عملکردی سالم تحقق بخشند.

اجرای اصول مسئولیت اجتماعی به انتظارات مدیریت بستگی دارد هر چند که اجرا کنندگان برنامه مسئولیت اجتماعی شرکت کارکنانی هستند که برای شرکت کار می‌کنند. بنابراین مدیریت منابع انسانی یکی از ارکان مدیریت است که نقش قابل ملاحظه‌ای در اجرای سیاستهای مسئولیت اجتماعی دارد امروزه واضح است که جنبه‌هایی از مسئولیت اجتماعی شرکت به طور فزاینده تحت تاثیر مدیریت منابع انسانی و استراتژی عملیات بازرگانی است. و اینکه کدامیک از مدل‌های مدیریت منابع انسانی برای محیط تجاری و رقابتی دنیای مدرن امروز مناسب است و چگونه آن با جنبه‌های مدیریت دانش تناسب دارد در ادامه به بررسی آن خواهیم پرداخت.

ترکیب مدیریت دانش و مسئولیت اجتماعی در مدل‌های مدیریت منابع انسانی

سازمانها افراد را به عنوان منبع کار با تمرکز بر توانایی انسان برای اجرای وظایف و مسئولیتهای مشخص در نظر می‌گیرند در خصوص اجرای پیشرفتهای علمی و تکنولوژیهای جدید طبیعت کار تغییر یافته است. کارکنان نیاز به سطح بالایی از آموزش، مهارتهای مختلف و توانایی‌ها دارند. تمایل کارکنان به مشارکت در تصمیم‌گیری افزایش یافته است. در دهه هشتاد از قرن بیستم یک مفهوم جدید از مدیریت منابع انسانی در آمریکا بوسیله اقتباس اصول مدیریت کیفیت جامع از ژاپن بوسیله ترکیب رویکرد علمی روابط انسانی و مدیریت استراتژیک رواج یافت. به رسمیت شناختن که کارکنان سازمان یعنی منابع انسانی یک منبع قابل ملاحظه هستند. از دیدگاه سازمانی، منابع انسانی شامل کارکنان یک سازمان هستند. آنان کارکنان و پتانسیل‌های انسانی موجود برای یک کسب و کار هستند. (پرک، ۲۰۱۱)

در ادبیات ادراکات متفاوت از مدیریت منابع انسانی شناخته شده است و به یک طیف گسترده از تعاریف منجر شده است. برخی از نویسندگان از رویکرد واحد به مدیریت منابع انسانی حمایت می‌کنند. زمانیکه کارکنان و کارفرما دارای منافع مشترک هستند و وظیفه اصلی مدیریت منابع انسانی آن است که چگونه افراد می‌توانند بهتر اداره شوند. مدیریت منابع انسانی به عنوان یک رویکرد مربوط و استراتژیک برای مدیریت دارایی‌های ارزش سازمان (افراد یا استعداد آنها) که به طور فردی یا گروهی برای دستیابی به هدف سازمان فعالیت می‌نمایند. تعریف شده است. (آرمسترانگ، ۲۰۰۶، مادیس، جکسون، ۲۰۰۸، اسنیل، بالندر، ۲۰۱۱)

مدیریت منابع انسانی فرایند جذب، انتخاب، حفظ و نگهداری، بهبود و استفاده از منابع انسانی به منظور دستیابی به اهداف فردی و گروهی تعریف شده است.

معیار نتایج منابع انسانی فقط عقلانیت اقتصادی نیست بلکه توسعه و حفظ و نگهداری روابط با همه سهامداران مربوط نه فقط مشتریان و سهامداران. (پائووی، ۲۰۰۴، پرک، ۲۰۰۷)

ما می‌توانیم دو رویکرد گسترده از مدیریت منابع انسانی را شناسایی کنیم. رویکرد سخت و رویکرد نرم

□(Armstrong, 2006; Mathis & Jackson, 2008; Snell & Bohlander, 2011)

تحت رویکرد سخت کارکنان به عنوان یکی از منابع سازمانی در نظر گرفته می شوند. این رویکرد اثر بخشی منابع انسانی را بوسیله معیارهای پولی همچون حسابداری هزینه، تحلیل سود و منفعت، ارزش های اقتصادی و بازگشت سرمایه از فعالیت های منابع انسانی را اندازه گیری می کند. (Kane, Crawford & GRANT, 1999)

رویکرد نرم بر اهمیت توجه به منافع چند گانه سهامداران تاکید می کند. بر طبق این رویکرد کارکنان گروه های مهمی از سهامداران هستند. یک ارزیابی کامل از اثر بخشی مدیریت منابع انسانی شامل رضایت سهامداران چندگانه است بنابراین شاخصهای نرم شامل تعهد، رضایت و بهبود دانش و... را مد نظر قرار می دهد. (شولدر، جکسون ۲۰۰۵)

رویکرد نرم به نوبه خود با مفاهیم مسئولیت اجتماعی شرکت که رضایت را برای همه سهامداران سازمان نه فقط منافع مالکان و سرمایه گذاران فراهم می کند.

رویکرد مسئولیت اجتماعی شرکت طیفی از نتایج منابع انسانی شامل نتایج اجتماعی، رفاه فردی و رفاه اجتماعی را توسعه می دهد. مقایسه مدل های مدیریت منابع انسانی ایجاد شده در جدول نشان می دهد که بعضی مدل ها ی ارائه شده رویکرد سنتی دارند اما مدل های هاروارد، جکسون و شولدر رویکرد مسئولیت اجتماعی شرکت یعنی رضایت منافع سهامداران مختلف را نشان می دهد.

مطالعات اخیر ارتباط بین مدیریت منابع انسانی و مدیریت دانش را نشان می دهد و روشن می سازد. وظایف مدیریت منابع انسانی سنتی تحت مرزهای عملیاتی محدود است. در اقتصاد دانش نقش نیازهای منابع انسانی توسعه یافته است و نگاهش به محیط داخل و خارج سازمان است نگاه سنتی که بر اداره کردن افراد تمرکز داشت به اداره کردن شایستگی ها و قابلیت های سازمانی، اداره کردن روابط، اداره کردن یادگیری و دانش تغییر یافته است (لنگ نیک، هال، ۲۰۰۳)

چندین نقش مختلف موجود است که می تواند توسط منابع انسانی در توسعه سیستم مدیریت دانش بکار گرفته شود. (لنگ نیک، هال، ۲۰۰۳)

نگاه اقتصاد دانش به یک مجموعه جدید از نقش هاست که می تواند در ایجاد و حفظ و نگهداری امکانات سازمان مساعدت نماید. این نقش های منابع انسانی جدید شامل ناظر سرمایه انسانی، تسهیلگر دانش، سازنده روابط، و استخدام سریع متخصصین می باشد.

تحقیقات انجام شده بوسیله مرکز مطالعات مدیریت از آکادمی لئون کارآفرینی و مدیریت در ۲۰۰۳-۲۰۰۵ در شناسایی روابط بین مدیریت دانش و مدیریت منابع انسانی نشان داده که متداولترین عامل ادغام مدیریت منابع انسانی در حمایت از توسعه مدیریت دانش بوسیله عوامل زیر دنبال می شود

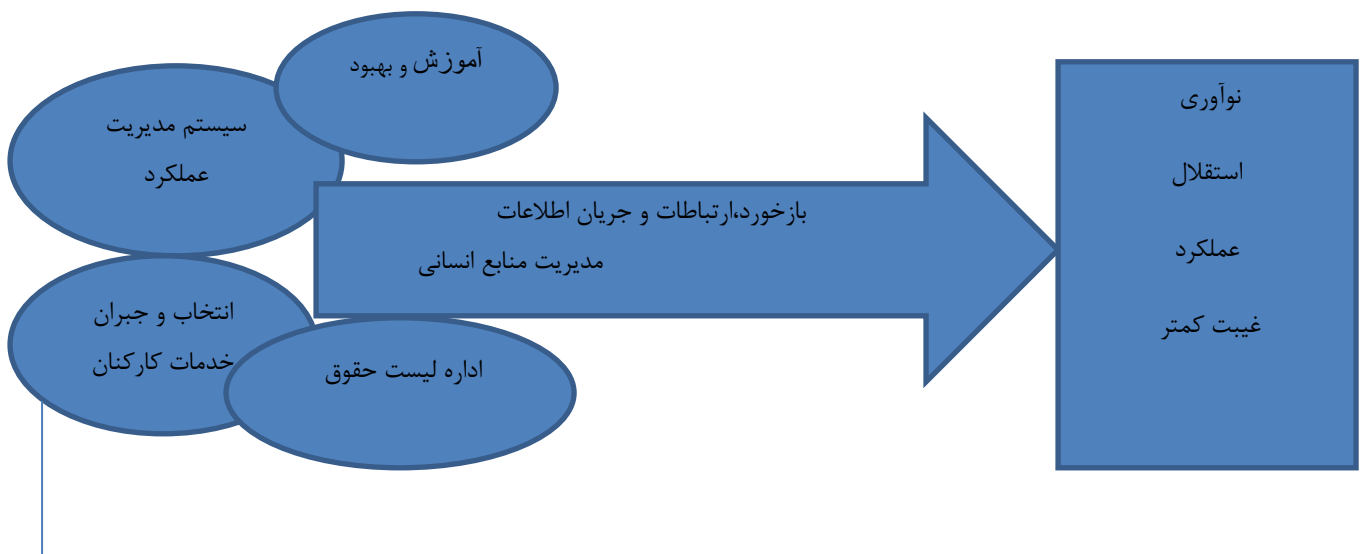
فرهنگ سازمان، صلاحیت کارکنان، انگیزش کارکنان و کارمندان

نتایج بررسیها نشان می دهد که قویترین عامل حمایت از فعالیتها صلاحیت کارکنان و فرهنگ سازمان می باشد و انگیزش تاثیر کمتری در این زمینه دارد (استانیوسکی، ۲۰۰۸)

جدول ۱ مقایسه مدل های مدیریت منابع انسانی

مدل ها	نتایج
مدل هاروارد (Beer, M., Spector, L., Lawrence, P. R., Mills, D. Q., & Walton, R. E., 1984)	نتایج منابع انسانی: تعهد، شایستگی، تطابق، اثربخشی هزینه پیامدهای بلند مدت: رفاه فردی، اثربخشی سازمانی، رفاه اجتماعی
مدل گاست Guest (1997)	نتایج مدیریت منابع انسانی: تعهد، کیفیت، انعطاف پذیری نتایج رفتاری: تلاش/انگیزش، همکاری، مشارکت، شهروند سازمانی نتایج عملکرد: بالا بهره وری، کمیت، نوآوری پایین: غیبت، جایجایی نیروی کار، تعارض، شکایت مشتریان نتایج مالی: سود، بازگشت سرمایه
مدل هوسیلید و بکر Becker, Huselid, Becker, B. E., Huselid, M., Pickus, P. S., & Spratt, M. F., 1997)	نتایج منابع انسانی: مهارت های کارکنان، انگیزش کارکنان، طراحی شغل، ساختار کار نتایج عملکرد: بهره وری، خلاقیت، تلاش، اختیاری بهبود عملکرد عملیاتی نتایج مالی: سود، رشد، ارزش بازار
مدل پاول Paul, Anantharam 2003	عملکرد عملیاتی: حفظ کارکنان، بهره وری کارکنان، مقدار تولید، سرعت تحویل، هزینه عملیاتی عملکرد مالی
مدل شولدر و جکسون Jackson, Schuler 2009	رضایت سهامداران مالکان و سرمایه گذاران: برگشت مالی، شهرت شرکت، بقای بلند مدت مشتریان: کمیت، سرعت، پاسخگویی، هزینه پایین، نوآوری، سهولت جوامع: انطباق قانونی، مسئولیت اجتماعی، عملکرد اخلاقی سازمانهای دیگر: قابلیت اطمینان، امانت، تشریک مساعی در حل مشکل اعضای سازمان: انصاف، کمیت زندگی کاری، استخدام بلند مدت
مدل آرمسترانگ Armstrong 2009	نتایج مدیریت منابع انسانی: تعهد تعامل انگیزش، مهارت نتایج بازرگانی: بهره وری، کمیت، رضایت مشتری عملکرد مالی سود، فروش، سهم بازار، ارزش بازار:

مدل مدیریت دانش سیومی نشان داده شده در شکل ۲ بر اجرای فعالیت های مدیریت منابع انسانی مثل آموزش و توسعه، سیستم مدیریت عملکرد، جبران خدمات کارکنان، انتخاب و اداره تنظیم حقوق و بازخورد، ارتباطات و جریان اطلاعات. حمایت می کند. این حمایت به اهداف سازمان کمک خواهد کرد. (سیومی 2011)،



مدیریت دانش

شکل ۲ تسهیل عملکرد منابع انسانی بوسیله مدیریت دانش

(2012، داودی، کایور) ارتباط متقابل بین مدیریت دانش و منابع انسانی و همچنین ارتباط آنها با عملکرد سازمان نشان دادند.

نقش منابع انسانی در مدیریت دانش به شرح زیر است

بدون منابع انسانی اثربخش سیستم دانش اثربخش نمی تواند اجرا شود.

ویژگیها و خصیصه های مدیریت منابع انسانی به اجرای بهتر مدیریت دانش در سازمان کمک می کند .

منابع انسانی نقش حیاتی در ایجاد و حفظ و نگهداری و تسهیم دانش و نوآوری در داخل سازمان ایفا می کند مالکان سازمان در تلاش هستند که اجرای عملکردهای منابع انسانی را به وسیله بکارگیری تکنولوژی اطلاعات و مدیریت دانش در سازمان آنها تسهیل کنند. مدیریت دانش یک نقش میانه را فراهم می نماید که مدیران منابع انسانی می خواهند عملکردها و برنامه های منابع انسانی را به روش بهتر و با کیفیت بالاتر اجرا کنند(2012، داودی، کایور)

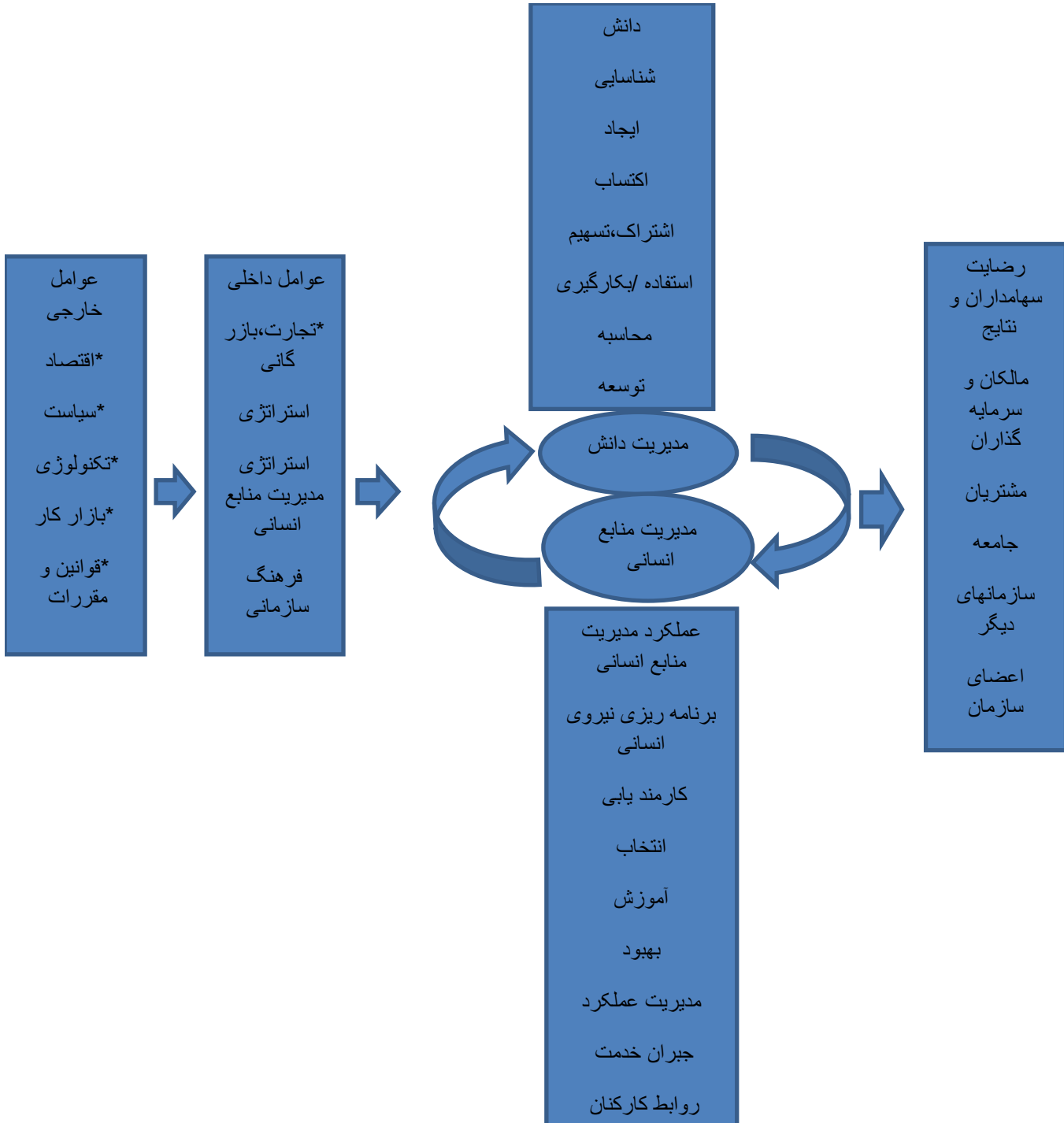
مطالعات قبلی نشان داده است که عملکردهای منابع انسانی مناسب به طور مثبت عملکرد سازمان را تحت تاثیر قرار می دهد به طور مشابه بعضی مطالعات درباره نفوذ مثبت مدیریت دانش بر روی نتایج سازمانی بحث می کنند .

(2012، داودی، کاپور) شرح می دهند یکپارچگی مدیریت دانش و مدیریت منابع انسانی اثر سینرژیک ایجاد می کند . ارتباط متقابل مدیریت منابع انسانی و مدیریت دانش در سازمان به عملکرد عالی سازمان ، کارایی، اثربخشی و بهره وری و بقاء در دنیای امروز و مزیت رقابتی پایدار که هدف همه سازمانهاست منجر می شود.

مدل منابع انسانی باید از دست یابی به اهداف فردی کارکنان و سازمان حصول اطمینان یابد سازمانها بر روی محیط داخلی و خارجی تاثیر گذار هستند و مسئولیت اجتماعی و مدیریت دانش باید شالوده و اساسی برای حفظ و نگهداری فرهنگ شرکت باشد شرکتها براساس شرایط ممکن است از هر یک از مدل های منابع انسانی استفاده نمایند اما برای اثر بخشی بیشتر شرکتها باید قادر باشند با شرایط و تغییرات مختلف انطباق یابند با توجه به تغییرات مختلف در محیط های داخلی و خارجی تغییر را در نظر بگیرند. مدل مفهومی تحقیق پس از بررسی مدل های مختلف منابع انسانی و ارتباط متقابل بین مدیریت دانش و مدیریت منابع انسانی در شکل ۳ نشان داده شده است.

نتیجه گیری

مدیریت دانش و فرهنگ مسئولیت اجتماعی تفکر سازمانها را تغییر داده است . تغییر در سناریو های صنعتی حاضر به تغییر در ساختار و عملکرد سازمان کمک کرده است . نتایج مطالعات مختلف نشان میدهد که سازمانهای بزرگ ساختارشان به طور دیوانه واری به شکل کاهش سطوح سلسله مراتب ، از بین رفتن اقتدار و افزایش مشارکت کارکنان در تصمیم گیری ها و انطباق با عملکردهای مرتبط با دانش ، تسهیم دانش و بهبود کمی و تکنولوژی اطلاعات تغییر کرده است. علاوه بر این که تغییر سازمانی به عنوان مبنایی از مزیت رقابتی برای سازمانها تلقی می گردد . در اقتصاد جهانی مدرن افزایش جریان سریع اطلاعات و نیاز اساسی به منابع فکری دانش به عنوان یک منبع حیاتی برای رسیدن به مزیت رقابتی سازمان تبدیل شده است . بنابراین ایده مدیریت دانش به طور گسترده ای در مطالعات دنیای امروز مقبول واقع شده است . افزایش اقتصاد دانش ، استفاده گسترده از اطلاعات، تکنولوژی ارتباطات و پیچیدگی هر چه بیشتر سازمانها ی امروز، رشد سازمانهای جهانی و تغییر سریع در همه ابعاد اقتصاد این به نوبه خود مستلزم تغییر موثر در داخل مدیریت منابع انسانی در پاسخ به تقاضاهای متغیر اقتصاد دانش می باشد. زمان اجرای یک فرهنگ جدید مدیران ممکن است با چالشهای بسیاری در فرایند مدیریت روبه رو گردند . آن مستلزم تغییر است و اول از همه تغییر در سیستم های مدیریت قدیمی است . شرکتها باید درباره آن فکر کنند . چگونه شرکت را براساس مدیریت منابع انسانی اداره کنند در شرکتها مسئول اجتماعی نقش منابع انسانی قابل ملاحظه شده است بنابراین شرکتها باید همچنین رویکردهای مدیریت منابع انسانی را توسعه دهند . مدل سازی می تواند به شرکتها کمک کند که چندین جنبه مختلف را پوشش دهند. مدل سازی در اصل یک تصویر سیستمی است که نشان می دهد چگونه، بوسیله چه کسی و چه جهت هایی برای دست یابی به نتایج دلخواه باید طی شود در مدیریت منابع انسانی مدل سازی اهمیت خاصی دارد شرکتها می توانند از مدل سازی برای توسعه روش های کار کردن بسیار کارا و اثر بخش استفاده کنند شرکتی که برای خودش یک سیستم منابع انسانی مناسب را می سازد مزیت رقابتی را بدست می آورد چنین شرکتهایی می توانند پاسخگوی اجتماعی باشند و مزایای چندگانه ای را هم برای سهامداران و هم برای شرکت بدست آورند..



شکل ۳ مدل مدیریت دانش و مدیریت منابع انسانی بسوی مسئولیت اجتماعی شرکت

منابع و ماخذ

- Armstrong, M. (2006). *A Handbook of Human Resource Management Practice*(10th ed.). London/Philadelphia: Kogan Page. 982p .
- Armstrong, M. (2009). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice* (11th ed.). London/Philadelphia: Kogan Page. 1088p .
- Becker, B. E., Huselid, M. A., Pickus, P. S., & Spratt, M. F. (1997). HR as a source of shareholder value: research and recommendations. *Human Resource Management*, 36, 39-47. [http://dx.doi.org/10.1002/\(SICI\)-1099-050X\(199721\)36:1<39::AID-HRM8>3.0.CO;2-X](http://dx.doi.org/10.1002/(SICI)-1099-050X(199721)36:1<39::AID-HRM8>3.0.CO;2-X)
- Beer, M., Spector B., Lawrence, P. R., Mills, D. Q., & Walton, R. E. (1984). *Managing Human Assets*. New York: The Free Press. 209p .
- Bollinger, A. S., & Smith, R. D. (2001). *Managing organizational knowledge as a strategic asset*. *Journal of Knowledge Management*, 5, 8-18. <http://dx.doi.org/13673270110384365/10.1108>
- Bowen, H. R. (1953). *Social responsibilities of the businessman*. New York: Harper & Row. 276p .
- Carroll, A. B. (1979). *A Three-Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance*. *Academy of Management Review*, 4, 497-505.
- Carroll, A. B. (1999). *Corporate Social Responsibility, Evaluation of the Definitional Construct*. *Business & Society*, 38, 268-295. <http://dx.doi.org/000765039903800303/10.1177>
- Chivu, I., & Pospescu, D. (2008). *Human Resource Management in the Knowledge Management*. *Revista Informatica Economica*, 48, 54-60.
- Daft, R. F. (2001). *Organization Theory and Design* (7th ed.). Cincinnati: South-Western College Publishing. 700p .
- Davis, K., & Blomstrom, R. L. (1966). *Business and its environment*. New York: McGraw-Hill. 403p .
- Davoudi, S. M. M., & Kaur, R. (2012). *The Mutual Linkage between Human Resource Management and Knowledge Management*. *ArthPrabhand: A Journal of Economics and Management*, 1, 13-29.
- Dyer, L., & Reeves, T. (1995). *Human resource strategies and firm performance: what do we know, where do we need to go?* *International Journal of Human Resource Management*, 6, 656-670. <http://dx.doi.org/09585199500000041/10.1080>
- European Commission Directorate-General for Employment and Social Affairs (2001). *Promoting a European framework for corporate social responsibility*. Green Paper. [Online], EC, http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/en/com/2001/com2001_0366en01.pdf.
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic management: A stakeholder approach*. Boston: Pitman. 276p .
- Guest, D. E. (1997). *Human resource management and performance: a review and research agenda*. *The International Journal of Human Resource Management*, 8, 263-276. <http://dx.doi.org/095851997341630/10.1080>

Hlupic, V., Poulodi, A., &Rzevski, G. (2002). Towards an Integrated Approach to Knowledge Management: “Hard”, “Soft” and “Abstract “Issues. *Knowledge and Process Management*, 9, 90–102. <http://dx.doi.org/10.1002/kpm>. 134

Hopkins, M. (1998). *The Planetary Bargain: Corporate Social Responsibility Comes of Age*. London: Macmillan. 247p .

Ishak, N. B., Eze, U. C., & Ling, L. S. (2010). Integrating Knowledge Management and Human Resource Management for Sustainable

Performance. *Journal of Organizational Knowledge Management*, 2010, 1–13. <http://dx.doi.org/2010.322246/10.5171>

Jackson, S. E., Schuler, R. S.&Werner,S. (2009). *Managing Human Resources* (11thed.). New York: South-Western, Cengage Learning. 668p .

586Inga Lapiņa et al. / *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 110(2014) 577– 86

Kane, B., Crawford, D., & Grant, D. (1999).Barriers to effective HRM. *International Journal of Manpower*, 20, 494– .515<http://dx.doi.org/01437729910302705/10.1108>

Kluge, J., Wolfram, S., &Licht, T. (2001). *Knowledge Unplugged*. The McKinsey&Company global survey on knowledge management.Palgrave: Houndsmills. 25p. <http://dx.doi.org/9780333977057/10.1057>

Lang, J. C. (2001). Managing in knowledgebase competition. *Journal of Organizational Change Management*, 14, 539– .553<http://dx.doi.org/10.1108/EUM000000006145>

Lapiņa I., Maurāne G., &Stariņeca O. (2013), *Holistic Human Resource Management Model towards Sustainable and Sophisticated Business* .*Proceedings the 17th*

World Multi-Conference on Systemics, Cybernetics and Informatics. Orlando, Florida, July 9–2013 12, 31– .36

Laurie, J. (1997). Harnessing the power of intellectual capital. *Training and Development*, 27, 66– .77

Lengnick - Hall, M., &Lengnick-Hall, C. (2003). *Human Resource Management in the Knowledge Economy: New Challenges, New Roles, Newcapabilities*. San Francisco: Berrett-Koehler Publishers. 204p .

Little, S., Quintas, P., & Ray, T. (2002).*Managing Knowledge: An Essential Reader*. London: The Open University in association with SagePublications. 357p .

Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2008). *Human Resource management*(12th ed.). South-Western: Thomson. 592p .

Pauwe, J. (2004). *HRM and performance: Achieving long term viability*. Oxford: Oxford University Press. 270p .<http://dx.doi.org/10.1093/acprof:oso/9780199273904.001.0001>

Paul, A. K., &Anantharam R. N. (2003). Impact of people management practices on organisational performance: analysis of a casual mode .*International Journal of Human Resource Management*, 14, 1246–1266. <http://dx.doi.org/0958519032000145648/10.1080>

- Price, A. (2007). *Human Resource Management in a Business Context*. (3rd ed.) London: Thomson Learning. 648p .
- Price, A. (2011). *Human Resource Management* (4th ed.). South-Western: Cengage Learning EMEA. 587p .
- Rahmann, S. (2011). Evaluation of Definitions: Ten Dimensions of Corporate Social Responsibility. *World Review of Business Research*, 1, .176–166
- Saaty T.L. (1980). *The Analytic Hierarchy Process: Planning priority setting*, New York: McGraw-Hill. 287p .
- Scarborough, H., & Swan, J. (2001). Explaining the diffusion of knowledge management: The role of fashion. *British Journal of Management*, .12–3, 12 <http://dx.doi.org/8551.00182-1467/10.1111>
- Scarborough, H., & Carter, C. (2000) *Investigating Knowledge Management*, CIPD, London. 81p.
- Schuler, R. S., & Jackson, S. E. (2005). A Quarter – Century Review of Human Resource Management in the U.S.: The Growth in Importance of the International Perspective. *Management Review*, 16, .25-1
- Snell, S., & Bohlander, G. (2011). *Managing Human resources* (16th ed.). New York: South-Western, Cengage Learning. 832p .
- Soliman, F. (2000). Application of knowledge management for hazard analysis in the Australian dairy industry. *Journal of Knowledge Management*, 4, 287–294. <http://dx.doi.org/13673270010379830/10.1108>
- Staniewski, M.W. (2008). The elements of Human Resources Management supporting knowledge management, *Amfiteatru Economic, Special*, Noiembrie, 283– .291
- Sumi, J. (2011). Human Resource Management and Knowledge Management: Revisiting Challenges of Integration. *International Journal of Management & Business studies*. 1, 56– .60
- Svetlik, I., & Stavrou-Costea, E. (2007). Connecting human resources management and knowledge management. *International Journal of Manpower*, 28, 197–206. <http://dx.doi.org/01437720710755209/10.1108>
- Ulrich, D. (1998). A new mandate for human resources. *Harvard Business Review*, January-February, 124– .134
- Haines, Troy (2001), *The Problem of Knowledge Management*. Available at
- Malhotra, Yogesh (2000), *From Information Management to Knowledge Management: Beyond the "Hi-Tech Hidebound" Systems*. In K. Srikantaiah & M.E.D. Koenig (Eds.), *Knowledge Management for the Information Professional*. Medford, N.J.: Information Today Inc.
- Wig, Karl (2002), *Application of Knowledge Management in Public Administration*. Available
- R.H Gray, D.B, Meister, *knowledge sourcing methods, information & management* 43(2) 2006.
- .Obalola, Musa (2008), *Beyond philanthropy: Corporate Social Responsibility in the Nigerian insurance industry*, *Social Responsibility Journal*, Vol.4, No.4, PP. 53

8-548.

5-Fiorina, Carly, A guide to corporate social responsibility 2003

ابطحی، سید حسین و صلواتی، عادل: مدیریت دانش در سازمان، تهران: پیوند نو، ۱۳۸۵.

خلیلی عراقی، مریم و مهرانگیز یقین لو، (۱۳۸۳): سایه روشنهایی از مسئولیت پذیری مسئولیت اجتماعی
شرکتها، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۴۴، اردیبهشت ماه.

۷. سلمانی زاده، حجت، ارباب شیرانی، بهروز (۱۳۸۶). ارائه یک الگوی عملی برای اجرای پروژه های
دانایی با ویژگی های چند گانه