



بسمه تعالی

مهارت‌های منابع انسانی و چگونگی توسعه و گسترش آن در موج فناوری و هوش مصنوعی

درس: یادگیری و توسعه منابع انسانی

استاد مربوطه: فائزه قمی

ارائه دهنده: کوثر گمشادزهی

چرا این موضوع مهم است؟

منابع انسانی نقش کلیدی در موفقیت سازمان دارد.

فناوری و هوش مصنوعی شیوه کار HR را دگرگون کرده است

مهارت‌های انسانی هنوز هم ضروری هستند، اما باید با فناوری ترکیب شوند.

منابع انسانی چیست؟

تعریف ساده و کامل: مدیریت افراد در سازمان

شامل:

- استخدام و انتخاب
- آموزش و توسعه
- ارزیابی عملکرد
- انگیزش و رضایت
- روابط کارکنان و حل تعارض
- مدیریت تغییر و فرهنگ سازمانی

اهمیت مهارت‌های منابع انسانی

چرا مهارت‌های HR تأثیر مستقیمی روی سازمان دارند؟

- افزایش بهره‌وری (۲۰٪-۴۰٪ در شرکت‌هایی که HR حرفه‌ای دارند)
- کاهش خطا در استخدام (تا ۵۰٪ با استفاده از تحلیل داده)
- افزایش رضایت کارکنان (۳۰٪ رشد در سازمان‌های با HR هوشمند)
- بهبود ارتباطات داخلی و کاهش تعارضات
- ایجاد فرهنگ سازمانی قوی و پایدار

فهرست مهارت‌های اصلی منابع انسانی

مهارت‌های اصلی HR در عصر هوش مصنوعی

۱. مهارت ارتباطی
۲. گوش دادن فعال
۳. همدلی
۴. حل مسئله و تصمیم‌گیری
۵. مذاکره
۶. مدیریت تعارض
۷. هوش هیجانی
۸. تحلیل داده (People Analytics)
۹. کار با فناوری (HR Tech)
۱۰. یادگیری مداوم
۱۱. تفکر استراتژیک

چيست و چرا مهم است؟

- انتقال پیام به صورت شفاف، دقیق و مناسب
- شامل: صحبت کردن، نوشتن، زبان بدن، لحن صدا
- کاربرد در: مصاحبه، آموزش، ارتباط با مدیریت، حل اختلاف

گوش دادن فعال

تعریف و اهمیت

- شنیدن با توجه، بدون قضاوت
- شامل: نگاه کردن، سر تکان دادن، تکرار کردن، پرسیدن سوالات
- هدف: درک واقعی مشکل و ایجاد حس اعتماد

تعریف و کاربرد در HR

- درک احساسات دیگران
 - برخورد با انسانیت و محترمانگی
 - کاهش تنش و افزایش اعتماد
- نشان دادن اینکه: «من می‌فهمم که چه احساسی دارید»

حل مسئله و تصمیم‌گیری

فرآیند حل مسئله در HR

- شناسایی مشکل (نه فقط علائم)
- جمع‌آوری اطلاعات (از کارمند، مدیر، داده‌ها)
- بررسی گزینه‌ها (با توجه به قانون، فرهنگ، اخلاق)
- انتخاب بهترین راه‌حل
- اجرا و پیگیری

تعریف و کاربرد در HR

- فرآیندی برای رسیدن به توافق متقابل
- کاربرد در: حقوق، قرارداد، تغییر شرایط کار، حل اختلاف
- نیاز به: صبر، شنیدن، ارائه گزینه، انعطاف پذیری

مدیریت تعارض

تعریف و روش‌ها

- حل اختلاف بین کارکنان یا تیم‌ها
- شامل: میانجی‌گری، شنیدن دو طرف، پیدا کردن ریشه، طراحی راه‌حل
- هدف: تبدیل تعارض به فرصت برای بهبود

تعریف و اهمیت در HR

- شناخت احساسات خود و دیگران
- کنترل واکنش‌ها در شرایط سخت
- استفاده از احساسات برای تصمیم‌گیری هوشمندانه

تحلیل داده (People Analytics)

تعریف و کاربرد در HR

- استفاده از داده‌ها برای تصمیم‌گیری
- شامل: نرخ استخدام، انصراف، غیبت، عملکرد، رضایت
- هدف: پیش‌بینی مشکلات و بهبود تصمیمات

کار با فناوری (HR Tech)

ابزارهای فناوری در HR

- سیستم‌های HRIS مثل (SAP، Oracle HCM)
- سیستم‌های حضور و غیاب هوشمند
- پلتفرم‌های آموزش آنلاین (LMS)
- چت‌بات‌ها برای پاسخگویی کارمندان
- ابزارهای تحلیل داده مثل (Tableau، Power BI)

تعریف و اهمیت در HR

- به روز ماندن با تغییرات دنیای کار
- یادگیری ابزارهای جدید (مثل هوش مصنوعی، تحلیل داده)
- مطالعه قوانین جدید و فرهنگ‌های جدید سازمانی

تعریف و کاربرد در HR

- نگاه بلندمدت به آینده سازمان
- پیش‌بینی نیازهای آینده نیروی کار
- هم‌راستا کردن HR با اهداف استراتژیک سازمان

رهبری بدون اختیار (Influence without Authority)

تعریف و کاربرد در HR

- تأثیرگذاری بر دیگران بدون داشتن اختیار رسمی
- شامل: اقناع، همدلی، ارائه راه حل، ایجاد اعتماد
- کاربرد در: همکاری با مدیران غیر-HR، تغییر فرهنگ، متقاعد کردن تیمها

ایجاد فرهنگ سازمانی مثبت

تعریف و کاربرد در HR

- طراحی و مدیریت فرهنگ سازمانی
- شامل: ارزش‌ها، رفتارهای مورد انتظار، جشن‌ها، ارتباطات
- هدف: ایجاد محیطی که کارمندان احساس امنیت، ارزشمندی و انگیزه داشته باشند

تعریف و کاربرد در HR

- هدایت سازمان از وضعیت فعلی به وضعیت آینده
- شامل: برنامه‌ریزی، ارتباط، آموزش، حمایت روانی
- هدف: کاهش مقاومت و افزایش پذیرش تغییر

ترکیبی از همه موارد — HR به عنوان استراتژیست

چرا HR امروزی باید استراتژیست باشد؟

- HR دیگر فقط «مدیریت منابع انسانی» نیست — بلکه طراح آینده سازمان است
- HR باید:
- داده را بخواند،
- انسان را بفهمید،
- فناوری را بکار بگیرد،
- فرهنگ را بسازد،
- تغییر را هدایت کند
- و در نهایت: سازمان را به سمت پایداری و رقابت پذیری هدایت کند

ترکیبی از همه موارد — HR به عنوان استراتژیست

چرا HR امروزی باید استراتژیست باشد؟

- HR دیگر فقط «مدیریت منابع انسانی» نیست — بلکه طراح آینده سازمان است
- HR باید:
- داده را بخواند،
- انسان را بفهمید،
- فناوری را بکار بگیرد،
- فرهنگ را بسازد،
- تغییر را هدایت کند
- و در نهایت: سازمان را به سمت پایداری و رقابت پذیری هدایت کند

HR در عصر هوش مصنوعی

از مدیریت به سازمان سازی تغییر نقش HR: از اجرا به آینده سازی

HR امروز دیگر «مدیریت منابع انسانی» نیست — بلکه «سازمان ساز هوشمند» است.

چرا؟

چون هوش مصنوعی دیگر ۸۰٪ کارهای روتین HR را انجام می دهد:

- استخدام اولیه (فیلتر رزومه، مصاحبه اولیه با چت بات)
- پرداخت حقوق (با سیستم های خودکار)
- گزارش گیری (با داشبوردهای هوشمند)
- آموزش مقدماتی (با پلتفرم های هوش مصنوعی شخصی سازی شده)

پس HR چه کار کند؟

از «چه کار کنم؟» به «چه سازمانی بسازم؟» تغییر جهت دهد.

HR در عصر هوش مصنوعی

از مدیریت به سازمان سازی تغییر نقش: HR از اجرا به آینده سازی

HR امروز دیگر «مدیریت منابع انسانی» نیست — بلکه «سازمان ساز هوشمند» است.

چرا؟

چون هوش مصنوعی دیگر ۸۰٪ کارهای روتین HR را انجام می دهد:

- استخدام اولیه (فیلتر رزومه، مصاحبه اولیه با چت بات)
- پرداخت حقوق (با سیستم های خودکار)
- گزارش گیری (با داشبوردهای هوشمند)
- آموزش مقدماتی (با پلتفرم های هوش مصنوعی شخصی سازی شده)

پس HR چه کار کند؟

از «چه کار کنم؟» به «چه سازمانی بسازم؟» تغییر جهت دهد.

سه نقش جدید HR در عصر هوش مصنوعی:

۱. طراح تجربه انسانی (Human Experience Designer)

۲. مفسر اخلاق هوش مصنوعی (AI Ethics Interpreter)

۳. مهاجم فرهنگی (Cultural Catalyst)