

سرمایه‌های انسانی

نگاهی نو



دکتر فریا لطیفی

هستند ترضایت مشتری را بدون وقفه فراهم آورند. در این راستا در سازمانهای امروز سود تعریف جدیدی دارد. سود عبارت است از مورد تقدیر و تمجید قرار گرفتن مدیر از سوی مشتریانی که خدمات خوبی از سوی کارکنان توانمند و مسئولیت پذیر دریافت می کنند. در این سازمانها مدیران در نقش مربی یا مرشد به توان افزایش کارکنان خود می پردازند. این کارکنان توانمند هستند که با دلسوزیها و ارائه خدمات بیش از انتظار به مشتریان، آنان را به طرفداران پروپاقرص سازمان تبدیل می کنند. از این روست که تعریف کیفیت نیز در قالبی جدید ارائه می شود. کیفیت یعنی رضایت مشتری. سازمانی با کیفیت تر است که مشتریان رضایتی داشته باشد. کارکنان هر سازمان مشتریان داخلی آن تلقی می شوند. رضایت مشتریان خارجی در گرو مشتریان داخلی است. بنابراین برخلاف قرن گذشته که ارزشمندترین داراییهای یک سازمان ابزار تولید بود، امروزه کارکنان کارآمد و دانشگران، سرمایه‌های سازمان تلقی می شوند. البته این سرمایه هاشمشیر دولبه هستند. چنانچه بدرستی مدیریت نشوند، به قول مایکل دل، می توانند به بزرگترین تهدید برای سازمان بدل شوند.



در باره مفاهیم مدیریت و وظایف مدیران، در ادبیات مدیریت بسیار بحث شده است. در سالهای اخیر تحولات بسیاری در فنون مدیریت رخ داده و رویکردهایی نوین در مدیریت سازمانها مطرح شده و نقش مدیر از نقشهای فرماندهی و کنترل به نقش مربیگری تغییر یافته و دو مقوله کارایی و اثربخشی محور توجه مدیران قرار گرفته است. روند تحولات در اقتصاد دانش محور موجب رشد فزاینده پدیده‌های جهانی شدن و جامعه اطلاعاتی شده است و در راستای این تحولات، الگوی مدیریت تغییر یافته و توجه به رویکرد مشتری مداری، توان افزایش کارکنان و تغییر در سبکهای رهبری، الزام آور شده است.

تاثیر این تحولات در سازمانها به صورت انهدام سازمانهای سنتی و تشکیلات استخدامی مشاهده می شود. روند کلی حرکت از سازمانهای کارمندی و مبتنی بر استخدام انبوه، به سمت سازمانهای شبکه‌ای، نیاز به بازنگری در شیوه‌های مدیریتی را دیکته می کند. سرمایه‌های انسانی در **سازمانهای دانش محور**، نقش و اهمیت ویژه‌ای یافته و مدیریت سرمایه‌های انسانی و **دانشگران**^۲ در سازمانهای امروزی، به رمز موفقیت تبدیل شده است.

قدرت واقعی رئیس رو به زوال رفته است. متمرکز شدن قدرت در بالا، در دست کسی که دانایی و منابع لازم را برای کنترل و هدایت کل سازمان دارد، می تواند شیوه مناسبی برای اداره سازمانهای بی تحرک و بوروکراتیک و یا اداره امور جاری و تکراری باشد؛ اما بدون شک این شیوه مدیریت در زمانه تغییرات پرشتاب، آشوب گونه و پیش بینی ناپذیر جوابگو نیست. اداره سازمانهای امروز، کارکنان مسئولیت پذیر را می طلبد که قادر به تصمیمگیری

از زمان مطرح شدن حسابداری منابع انسانی در ادبیات حسابداری که به دهه شصت برمی گردد همواره انتقادات بسیاری بر آن وارد بوده است

است. در این رابطه صاحب نظران بزرگی پاسخگو بوده اند، از جمله گری بکر، برنده جایزه نوبل اقتصاد که در مقاله «سرمایه های اقتصادی در عصر اقتصاد دیجیتال» چنین می نویسد:

همان طور که کارخانه ها، خانه ها، ماشین آلات و دیگر سرمایه های مادی، بخشی از ثروت ملل شمرده می شوند، سرمایه های انسانی نیز بخشی از این ثروت هستند. و یا پاسخی که انجمن حسابداری آمریکا می دهد که "حسابدار باید گوش به زنگ باشد تا روزه های جدید اندازه گیری را که می تواند اطلاعات اضافه تر و مفیدتری برای استفاده کنندگان ایجاد کند، به کار گیرد. این اطلاعات ممکن است در مورد روحیه کارکنان، رضایت مشتریان، کیفیت محصول و یا شهرت و اعتبار یک سازمان باشد یا چیزی اضافه بر اینها؛ به هر حال حل این مشکل بر عهده حسابداری است."

به هر حال آنچه در حسابداری پیش بینی می شود، حرکت از ایجاد ارزش بر مبنای معامله با شخص سوم^۵ به عوامل خلق ارزش^۶ است و به دنبال آن حرکت از حسابداری مالی و گزارشگری سنتی به ارائه سیستم موازی حسابداری و گزارشگری خلق ارزش است. آنچه اخیراً توسط هیئت استانداردهای حسابداری مالی (FASB) مطرح شده است که: "دارایی نامشهود تحصیل شده باید به ارزش بازار در گزارشهای مالی افشا شود"، دلیلی بر این مدعاست.

با آینده نگری باید به حسابداران پند داد که: "جایی بازی نکن که توپ هست، جایی بازی کن که توپ خواهد بود!"



پانزدهم:

- 1- Knowledge-based organizations
- 2- Knowledge-workers
- 3- Talent-based
- 4- American Accounting Association
- 5- Value creation through transaction with third person
- 6- Value creation indicators

بر اساس دیدگاه مبتنی بر هوشمندی^۳ در مدیریت سرمایه های انسانی، کار اصلی مدیران در هر سطحی از مدیریت که باشند «توسعه هوشمندی کارکنان» است. در این رابطه مدیر باید پیوسته در صدد شناسایی هوشمندیها در کارکنانش باشد و تلاش کند تا آنان را بر کارهایی بگمارد که در مسیر هوشمندیهایشان باشد، تا این هوشمندیها به توانمندی تبدیل شود؛ «هرکسی را بهر کاری ساختند!» بنابراین کار مدیر صرف نظر از بزرگی یا کوچکی حیطه مدیریتش، این است که هوشمندی و استعداد همکارانش را تشخیص دهد و فرد مناسب را برای کار مناسب انتخاب کند و با تشکیل تیمهای کاری متشکل از هوشمندیهای مکمل بهره وری، سازمان یا بخش تحت مدیریتش را بهبود دهد. در این مسیر مدیر باید بداند که انسانها دارای چهار بعد جسم، قلب، مغز و روح هستند و توجه به همه این ابعاد است که انگیزه کار را در کارکنان تقویت می کند تا همه توان و هوشمندی خود را در سازمان به کار گیرند.

روند تحولات حسابداری، چهار مرحله «حسابداری سیاهه نویسی»، «حسابداری مالی»، «حسابداری مدیریت» و «حسابداری اجتماعی-اقتصادی» را در بر می گیرد که حسابداری کمابیش سه مرحله اول را طی کرده است و چالش آینده حسابداران، پیاده سازی مرحله چهارم حسابداری است که «حسابداری منابع انسانی» از این مقوله است. «حسابداری منابع انسانی» آن طور که انجمن حسابداری آمریکا^۴ تعریف کرده است عبارت است از: "فرایند تشخیص و اندازه گیری اطلاعات درباره منابع انسانی و گزارش این اطلاعات به افراد علاقمند و ذینفع".

از زمان مطرح شدن «حسابداری منابع انسانی» در ادبیات حسابداری که به دهه شصت برمی گردد، همواره انتقادات بسیاری بر آن وارد بوده است. از جمله این که انسان دارایی یا ملک نیست و به مالکیت در نمی آید، انسان قابل اندازه گیری نیست و مدل اندازه گیری مناسبی ارائه نشده است و یا اینکه هزینه حسابداری منابع انسانی بسیار سنگین