

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

١٠٨٤٤٩

۸۷/۱۱۱.۸۷۳۷  
۸۷/۱۱/۴۰

مجتمع فنی و مهندسی  
دانشکده مهندسی صنایع

پایان نامه

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

مهندسی صنایع - مدیریت سیستم و بهره وری

طراحی مدل مفهومی سیستم اطلاعات منابع انسانی  
شرکت پالایش نفت اصفهان

اساتید راهنما: دکتر احمد صادقیه - دکتر حسن حسینی نسب

استاد مشاور: دکتر حسن خادمی زارع

پژوهش و نگارش: محمود طاهری

شهریور ۱۳۸۷

وزارت آموزش عالی  
مجلس شورای اسلامی  
جمهوری اسلامی ایران

۱۳۸۷ / ۹ / ۲۳

۱۰۸۴۴۹

تقدیم به

پدر و مادر عزیزم که دستان پرمهرشان همیشه جایگاه امن این  
دنیاست و دعای خیرشان بدرقه راه

و

همسر مهربانم که در پسکوچه های زندگی سایه های ناامیدیم را  
نور امید بخشید.

## با تشکر و قدردانی از:

- اساتید بزرگوار آقایان دکتر احمد صادقیه، دکتر حسن حسینی نسب و دکتر حسن خادمی زارع جهت راهنماییها و کمکهای خالصانه و برعهده داشتن مسئولیت راهنمایی، مشاورت و مساعدت در به ثمر رسیدن این پایان نامه
- اساتید بزرگوار آقایان دکتر غلامرضا بردبار و دکتر محمد باقر فخرزاد به جهت تقبل زحمت مطالعه و داوری پایان نامه
- استاد بزرگوار آقای دکتر عابسی جهت راهنمایی
- اساتید، کارشناسان و کارمندان محترم دانشکده صنایع دانشگاه یزد بسبب همکاری و مشاورت
- اساتید، کارشناسان و کارمندان محترم آموزش مجتمع فنی و مهندسی و تحصیلات تکمیلی دانشگاه یزد
- مدیرعامل، ریاست تحقیق و توسعه و مدیران و کارشناسان محترم و زحمتکش حوزه منابع انسانی شرکت پالایش نفت اصفهان که کمال همکاری و همیاری را در به ثمر رسیدن این پایان نامه داشتند.



مدیریت تحصیلات تکمیلی

صور تجلسه دفاعیه پایان نامه دانشجوی  
دوره کارشناسی ارشد

شناسه: ب/ک/۳

جلسه دفاعیه پایان نامه تحصیلی آقای: محمود طاهری

دانشجوی کارشناسی ارشد رشته/گرایش: مهندسی صنایع (مدیریت سیستم و بهره وری)

به شماره دانشجویی: ۸۳۱۴۳۷۴

تحت عنوان: طراحی مدل مفهومی سیستم اطلاعات منابع انسانی شرکت پالایش نفت اصفهان

و تعداد واحد: ۶ در تاریخ ۸/۷/۸۷ باحضور اعضای هیأت داوران (به شرح ذیل) تشکیل گردید.

پس از ارزیابی توسط هیأت داوران، پایان نامه با نمره: به عدد - ۱۶ به حروف (شانزده) و درجه بسیار خوب مورد تصویب قرار گرفت.

عنوان	نام و نام خانوادگی	امضاء
استاد/ استادان راهنما:	دکتر احمد صادقیه	
استاد/ استادان مشاور:	دکتر حسن حسینی نسب	
متخصص و صاحب نظر داخلی:	دکتر حسن خادمی زارع	
متخصص و صاحب نظر خارجی:	دکتر محمدباقر فخرزاد	
	دکتر غلامرضا بردبار	

نماینده تحصیلات تکمیلی دانشگاه (ناظر)

نام و نام خانوادگی: دکتر محمد رضا هادیان

امضاء:

## چکیده

این پایان نامه مدل مفهومی سیستم اطلاعات منابع انسانی شرکت پالایش نفت اصفهان را که از یکسو با الزامات مدل تعالی سازمانی بنیاد مدیریت کیفیت اروپا و از سوی دیگر با الزامات شرکت پالایش نفت اصفهان و مدیریت منابع انسانی آن تطابق دارد را تدوین و ارائه می نماید. چارچوب مفهومی اطلاعات در زمینه مدیریت کارکنان مطرح گردیده و با جمع آوری اطلاعات مورد نیاز مدیران و کارشناسان منابع انسانی آنان را جهت سنجش اثر بخشی و عملکرد رویکردهای اتخاذ شده در این حوزه یاری می دهد. با بررسی مدارک و اسناد موجود و همچنین انجام مصاحبه های نیمه ساختار یافته، تمامی فرایندهای مرتبط با کارکنان شرکت در این تحقیق بررسی شده و رویکردهای جاری استخراج شده است. سپس با بررسی رویکردهای مذکور شاخصهای مورد نیاز جهت پایش عملکرد و اثر بخشی رویکردها بدست خواهند آمد. این شاخصها که در چارچوب زیر معیار ۷-ب شاخصهای عملکردی نتایج کارکنان در مدل تعالی سازمانی می باشند با استفاده از بانکهای اطلاعاتی رابطه ای مدلسازی شده و بعنوان مدل مفهومی سیستم اطلاعات منابع انسانی شرکت پالایش نفت اصفهان ارائه خواهد شد.

کلید واژه: مدلسازی مفهومی، سیستم اطلاعات منابع انسانی، شاخص عملکردی، مدل تعالی سازمانی

بنیاد مدیریت کیفیت اروپا

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	<u>فصل اول</u>
۱	۱- مقدمه
	<u>فصل دوم</u>
۱۱	۲- مروری بر منابع
۱۲	۲-۱ مقدمه
۱۲	۲-۲ معرفی مدل سرآمدی بنیاد مدیریت کیفیت اروپا و معیارهای آن
۱۶	۲-۳ منابع مورد استفاده در تحقیق
۱۶	۲-۳-۱ کتابها
۳۶	۲-۳-۲ مقالات
۴۶	۲-۳-۳ سایتها
۵۴	۲-۳-۴ پایان نامه ها
۵۵	۲-۳-۵ گزارشها
۵۸	۲-۴ خلاصه
	<u>فصل سوم</u>
۷۰	۳- شرکت پالایش نفت اصفهان
۷۱	۳-۱ مقدمه
۷۱	۳-۲ معرفی
۷۲	۳-۳ مأموریت، دورنما و ارزشها

صفحه	عنوان
------	-------

۷۲	۳-۳-۱- مأموریت
۷۳	۳-۳-۲- دورنما
۷۳	۳-۳-۳- ارزشها
۷۳	۳-۴- خط مشی و سیاستهای راهبردی
۷۴	۳-۵- ساختار سازمانی
۷۵	۳-۵-۱- واحدهای صف
۷۵	۳-۵-۲- واحد های ستادی
۷۵	۳-۶- ذینفعان
۷۵	۳-۶-۱- مشتریان
۷۶	۳-۶-۲- شرکاء
۷۶	۳-۶-۳- جامعه
۷۶	۳-۶-۴- کارکنان
۷۶	۳-۶-۵- دولت
۷۶	۳-۷- ویژگیها
۷۷	۳-۸- محدودیتها
۷۷	۳-۹- فرآیندهای مدیریت منابع انسانی و مدل تعالی سازمانی
۷۹	۳-۱۰- خلاصه

### فصل چهارم

۸۰	۴- روش تحقیق
۸۱	۴-۱- مقدمه
۸۱	۴-۲- روش تحقیق و جمع آوری اطلاعات



صفحه	عنوان
------	-------

۸۱	۴-۲-۱- مراحل تحقیق
۸۴	۴-۲-۲- جامعه آماری
۸۴	۴-۲-۳- روایی و پایایی
۸۶	۴-۳- خلاصه

### فصل پنجم

۸۷	۵- جمع آوری اطلاعات مورد نیاز مدیریت منابع انسانی
۸۸	۵-۱- مقدمه
	۵-۲- شاخصها و زیر شاخصهای نتایج عملکردی منابع انسانی مدل تعالی
۸۸	سازمانی و رویکردهای تعریف شده مدیریت منابع انسانی شرکت پالایش نفت اصفهان
۸۸	۵-۲-۱- دستاوردها
۸۸	۵-۲-۱-۱- شایستگی های مورد نیاز در مقایسه با شایستگی های موجود
۹۱	۵-۲-۱-۲- بهره وری
۹۴	۵-۲-۱-۳- میزان موفقیت آموزشها و بهسازی در دسترسی به اهداف
۹۶	۵-۲-۱-۴- قدردانی ها و جوایز خارجی
۹۸	۵-۲-۲- انگیزه و مشارکت
۹۸	۵-۲-۲-۱- مشارکت در تیمهای بهبود
۱۰۰	۵-۲-۲-۲- مشارکت در نظام پیشنهادات
۱۰۲	۵-۲-۲-۳- سطوح آموزش و بهسازی
۱۰۴	۵-۲-۲-۴- مزایای قابل اندازه گیری حاصل از کار گروهی
۱۰۷	۵-۲-۲-۵- قدردانی از افراد و گروهها

صفحه	عنوان
------	-------

۱۱۱	۵-۲-۲-۶- میزان پاسخگویی به نظر سنجی های کارکنان
۱۱۱	۵-۲-۳- رضایتمندی
۱۱۱	۵-۲-۳-۱- نرخ غیبت و بیماری
۱۱۲	۵-۲-۳-۲- نرخ حوادث
۱۱۴	۵-۲-۳-۳- شکایات و نارضایتیها
۱۱۵	۵-۲-۳-۴- روند استخدام نیروهای جدید
۱۱۷	۵-۲-۳-۵- نرخ گردش شغلی کارکنان (ترک خدمت و استخدامهای جدید)
۱۱۸	۵-۲-۳-۶- اعتصابها
۱۱۸	۵-۲-۳-۷- میزان استفاده از تسهیلات و امکانات فراهم شده از سوی سازمان
۱۱۹	۵-۲-۳-۷-۱- امکانات و تسهیلات فرهنگی
۱۲۰	۵-۲-۳-۷-۲- امکانات و تسهیلات اداری، آموزشی و مالی
۱۲۱	۵-۲-۳-۷-۳- امکانات و تسهیلات بهداشتی، سلامتی (جسم و روان) و درمانی
۱۲۲	۵-۲-۳-۷-۴- امکانات و تسهیلات رفاهی و ورزشی
۱۲۷	۵-۲-۴- خدمات ارائه شده به کارکنان
۱۲۷	۵-۲-۴-۱- دقت و صحت کارگزاران امور کارکنان
۱۲۷	۵-۲-۴-۲- اثر بخشی ارتباطات
۱۲۹	۵-۲-۴-۳- سرعت پاسخگویی به درخواستها
۱۳۱	۵-۲-۴-۴- ارزیابی آموزشها
۱۳۳	۵-۳- خلاصه

### فصل ششم

۱۳۴	۶- مدلسازی مفهومی اطلاعات
-----	---------------------------

صفحه	عنوان
۱۳۵	۱-۶- مقدمه
۱۳۵	۲-۶- تدوین مدل مفهومی اطلاعات
۱۳۵	۱-۲-۶- تجزیه و تحلیل اطلاعات مورد نیاز شاخصها تا جزئی ترین داده ها
۱۴۰	۲-۲-۶- مصاحبه با گروه کارکنان جهت تعیین محل نگهداری داده های تامین کننده اطلاعات مورد نیاز شاخصهای تعریف شده
۱۴۰	۳-۲-۶- یکپارچه سازی و نرمالسازی داده های مربوط به شاخصها
۱۴۲	۴-۲-۶- تعیین ساخته های مدل مفهومی اطلاعات
۱۵۷	۳-۶- خلاصه
	<u>فصل هفتم</u>
۱۵۸	۷- نتایج و کار آیندگان
۱۵۹	۱-۷- مقدمه
۱۵۹	۲-۷- نتایج تحقیق
۱۶۱	۳-۷- کار آیندگان
۱۶۲	۴-۷- خلاصه
۱۶۴	<u>ضمائم</u>
۱۷۷	<u>منابع</u>

## فهرست جداول

شماره	عنوان	صفحه
۱	شاخصهای مدیریت نیروی کار	۲۸
۲	شاخصهای آموزش نیروی کار	۲۸
۳	شاخصهای مهارتهای کارکنان	۲۸
۴	شاخصهای انگیزش کارکنان	۲۹
۵	شاخصهای اثر بخشی منابع انسانی	۵۰
۶	تقسیم بندی و درجه بندی امتیاز کاهش شدت حوادث	۵۷
۷	محاسن و معایب منابع	۵۹
۸	محاسن این تحقیق و کار آیندگان	۶۹
۹	جامعه آماری تحقیق (ادارات و تعداد کارشناسان و مدیران)	۸۵
۱۰	شاخصهای سنجش شایستگی های موجود و مورد نیاز	۹۰
۱۱	شاخصهای بهره وری نیروی کار	۹۲
۱۲	شاخصهای بهره وری هزینه شاغلین	۹۳
۱۳	شاخصهای متفرقه بهره وری	۹۳
۱۴	خلاصه شاخصهای مربوط به نوع آموزشها در دسترسی به اهداف	۹۷
۱۵	شاخصهای سنجش میزان قدردانی ها و جوایز خارجی کارکنان	۹۷
۱۶	شاخصهای مرتبط با مشارکت در تیمهای بهبود	۱۰۰
۱۷	شاخصهای مرتبط با مشارکت در نظام پیشنهادات	۱۰۲
۱۸	رویکردهای اصلی اداره آموزش جهت توانمند سازی کارکنان	۱۰۵

شماره	عنوان	صفحه
۱۹	شاخصهای سنجش میزان سطوح آموزش و بهسازی	۱۰۶
۲۰	شاخصهای سنجش مزایای قابل اندازه گیری حاصل از کار گروهی	۱۰۷
۲۱	شاخصهای مربوط به میزان قدردانی از افراد و گروهها	۱۱۰
۲۲	شاخصهای مربوط به میزان پاسخگویی به نظر سنجی کارکنان	۱۱۲
۲۳	شاخصهای مربوط به نرخ غیبت و بیماری	۱۱۲
۲۴	نحوه درجه بندی امتیاز کاهش شدت حوادث	۱۱۴
۲۵	شاخصهای مربوط به نرخ حوادث	۱۱۴
۲۶	شاخصهای مربوط به شکایات و نارضایتیها	۱۱۵
۲۷	شاخصهای مربوط به روند استخدام نیروهای جدید	۱۱۷
۲۸	شاخصهای مربوط به نرخ گردش شغلی کارکنان	۱۱۸
۲۹	شاخصهای مربوط به امکانات و تسهیلات فرهنگی	۱۲۳
۳۰	شاخصهای مربوط به امکانات و تسهیلات اداری، آموزشی و مالی	۱۲۴
۳۱	شاخصهای مربوط به امکانات و تسهیلات بهداشتی، سلامتی و درمانی	۱۲۵
۳۲	شاخصهای مربوط به امکانات و تسهیلات رفاهی و ورزشی	۱۲۶
۳۳	شاخصهای مربوط به دقت و صحت کارگزاران امور کارکنان	۱۲۷
۳۴	شاخصهای مربوط به سرعت پاسخگویی به درخواستها	۱۲۹
۳۵	شاخصهای مربوط به سنجش اثر بخشی ارتباطات	۱۳۰
۳۶	سطوح ارزیابی اثر بخشی آموزشها	۱۳۱
۳۷	شاخصهای مربوط به ارزیابی آموزشها	۱۳۲
۳۸	مقیاس تاثیر دوره آموزشی در بهبود و توانمند سازی کارکنان	۱۳۳
۳۹	جداول، فیلدها، نوع اطلاعات و داده های ذخیره شده	۱۳۸

شماره	عنوان	صفحه
۴۰	محل داده های صورت شاخصها	۱۴۱
۴۱	محل داده های مخرج شاخصها	۱۴۲
۴۲	تعداد موجودیتها و نام آنها با توجه به داده های مورد نیاز	۱۴۳
۴۳	ویژگی های موجودیت <i>Administration</i>	۱۴۴
۴۴	ویژگی های موجودیت <i>Finantial</i>	۱۴۷
۴۵	ویژگی های موجودیت <i>IT</i>	۱۴۹
۴۶	ویژگی های موجودیت <i>Health</i>	۱۵۰
۴۷	ویژگی های موجودیت <i>Research</i>	۱۵۰
۴۸	ویژگی های موجودیت <i>Safety</i>	۱۵۰
۴۹	ویژگی های موجودیت <i>Suggestion</i>	۱۵۱
۵۰	ویژگی های موجودیت <i>Public</i>	۱۵۲
۵۱	ویژگی های موجودیت <i>Training</i>	۱۵۳

## فهرست شکلها

شماره	عنوان	صفحه
۱	چارچوب مدل تعالی سازمانی بنیاد مدیریت کیفیت اروپا	۱۳
۲	جایگاه، اهداف و فرآیندهای منابع انسانی	۱۷
۳	الگوی بهره وری با نظام آموزش جامع	۲۱
۴	نمودار سازمانی شرکت پالایش نفت اصفهان	۷۴
۵	ساختار سلسله مراتبی جداول جهت تجزیه و تحلیل داده های مورد نیاز شاخصها	۱۳۶
۶	مدل مفهومی سیستم منابع انسانی شرکت پالایش نفت اصفهان	۱۵۶

## فهرست ضمائـم

شماره	عنوان	صفحه
۱	یک نمونه از شرح شغل	۱۶۵
۲	یک نمونه از مشخصات فرد شاغل جهت احراز یک پست	۱۶۶
۳	برخی از مفاد برگ ارزیابی استعداد کارکنان شرکت پالایش نفت اصفهان	۱۶۷
۴	نامه تشریح نحوه همکاری واحدها و ادارات جهت جمع آوری اطلاعات اولیه	۱۶۹
۵	فرم ۱- جمع آوری نظرات اولیه کارشناسان و مدیران منابع انسانی	۱۷۲
۶	فرم ۲- جمع آوری نظرات تکمیلی و شاخصهای مورد نیاز	۱۷۳
۷	فرم ۳- تبدیل شاخصهای کلی به شاخصهای جزئی تر	۱۷۴
۸	فرم ۴ مشخص نمودن محل نگهداری داده ها	۱۷۵
۹	خط مشی شرکت پالایش نفت اصفهان	۱۷۶



# فصل اول

مقدمه

## ۱- مقدمه

این پایان نامه با عنوان "طراحی مدل مفهومی سیستم اطلاعات منابع انسانی شرکت پالایش نفت اصفهان"<sup>۱</sup> و با توجه به نیاز مبرم مدیران منابع انسانی شرکت پالایش نفت اصفهان به یک چارچوب مفهومی اطلاعات در زمینه مدیریت کارکنان مطرح گردیده و سعی بر ایجاد مدلی است که با جمع آوری اطلاعات منابع انسانی بتواند مدیران این شرکت را در تضمین بخشیدن به اثر بخشی رویکردهای تعریف شده مرتبط با منابع انسانی یاری دهد.

شرکت پالایش نفت اصفهان با توجه به الزامات مطرح شده در خط مشی خود نیاز به ایجاد یک سیستم اطلاعات مدیریت منابع انسانی داشته تا بتواند بر اساس اطلاعات مذکور به تصمیم گیری در مورد فرآیندهای مرتبط با منابع انسانی اقدام نماید. با توجه به اینکه سیستمهای اطلاعات مدیریت<sup>۲</sup> در سالهای اخیر نه تنها در جوامع پیشرفته بلکه در جوامع در حال توسعه و در تمام مواردی که احتیاج به کنترل منابع اطلاعاتی دارند اهمیتی بیش از پیش یافته که علت افزایش این توجه را شاید بتوان به دو دلیل اصلی ذیل خلاصه کرد:

۱- افزایش پیچیدگی کار مدیریت

۲- پیشرفت تکنولوژی در تهیه ابزارهای تصمیم گیری

همچنین اطلاعات بعنوان منبع اصلی قدرت و تسلط بر دیگران نقش مهمی را برعهده دارد و یکی از اساسی ترین و حیاتی ترین کاربردهای اطلاعات را می توان در زمینه های مدیریت مشاهده کرد. به کارگیری اطلاعات صحیح، دقیق و بموقع در تصمیم گیری ها، برنامه ریزی ها و دیگر مسایل مدیریت می تواند در سرنوشت سازمان بسیار موثر باشد. در عصر دانش کنونی، گسترش و پیچیدگی سازمان های تخصصی سیستم های مدیریت سنتی را غیرکارآمد ساخته و ابزار نوین و کارآمد امروز چیزی به جز سیستم اطلاعات مدیریت نیست. در شرکت پالایش نفت اصفهان نیز با توجه به پیچیدگی کار مدیریت و نیاز به در دسترس بودن اطلاعات مناسب و به موقع جهت تصمیم گیری در سطوح مختلف، سیستم اطلاعات مدیریت اهمیتی بیش از پیش یافته و مورد نظر مدیران این شرکت قرار گرفته است.

<sup>1</sup> Conceptual Modeling of Human Resource Information System in Esfahan oil Refining Co.

<sup>2</sup> Management Information System(MIS)

مدیران بنگاههای کسب و کار<sup>۱</sup> با توجه به آرمان و رسالت خود و در جهت نیل به اهداف تعریف شده در تمامی حوزه ها از جمله تولید، بازاریابی و فروش، حسابداری و منابع مالی و منابع انسانی نیاز به تصمیم گیری های متعدد و مختلفی دارند که تحقق به اهداف مذکور را تضمین بخشد. با توجه به اهداف متفاوت تعریف شده در این زمینه بالطبع تصمیمات اتخاذ شده نیز مختلف بوده و اطلاعات و الگوهای اطلاعاتی شرکتها با یکدیگر متفاوت می باشند. بدین منظور می بایست با توجه به نیازها و الزامات هر شرکت، الگوی به گردش درآمدن اطلاعات مختص آن شرکت نیز طراحی شود. شرکت پالایش نفت اصفهان نیز با توجه به اهداف مندرج در خط مشی و استراتژی خود نیاز به الگو و چارچوب اطلاعاتی متناسب با فرآیندهای خود داشته و می بایست در حوزه های تولید، بازاریابی و فروش، حسابداری و منابع مالی و منابع انسانی خود به مفهوم سازی های متعددی در زمینه اطلاعات مورد نیاز و نحوه گردش و پردازش آن اقدام نماید و یکی از حوزه هایی که امروزه بسیار مورد توجه مدیران شرکت پالایش نفت اصفهان می باشد سیستم منابع انسانی است.

تا چند دهه پیش واحدهای اداری<sup>۲</sup> سازمانها، صرفاً موظف به انجام امور پرسنلی و بویژه کنترل کارکنان بودند ولی در اواسط دهه ۱۹۸۰، همزمان با مطالعات گسترده در دانشگاههای میشیگان و هاروارد، برای اولین بار سخن از اصطلاح منابع انسانی<sup>۳</sup> و طراحی چارچوبها و الگوهای مفهومی<sup>۴</sup> نوین، به میان آمد. با توجه به مشکلات موجود در راه طراحی و توسعه الگوهای تصمیم گیری در حوزه منابع انسانی، مدیران این حوزه لازم است شرایط و تمهیدات مورد نیاز برای پیاده سازی چارچوب مناسب تصمیم گیری که اطلاعات اولین الزام آن می باشد را فراهم نمایند. این گونه است که واحدهای منابع انسانی قادر می شوند فراتر از اثبات ارزشمند بودن کارهای خود حرکت کنند و در نقش شریک استراتژیک در موفقیت استراتژیک سازمان سهیم شوند.

همچنین در رویکرد استراتژیک به مدیریت منابع انسانی، مدیران این حوزه برای گردآوری اطلاعات بیشتر و کارآمد درباره کارکنان سازمان و افزایش سهم خود در دستیابی به اهداف استراتژیک سازمان تحت فشار

<sup>1</sup> *Bussines*

<sup>2</sup> *Administration*

<sup>3</sup> *Human Resources (HR)*

<sup>4</sup> *Conceptual Framework/Model*

بوده و بدین ترتیب مدیریت منابع انسانی باید سریع‌تر، دقیق‌تر و بهره‌ورتر از پیش باشد. ازسوی دیگر، روشهای سنتی دیگر قادر به پاسخگویی به این خواسته‌های فزاینده نیستند و می‌بایست بمنظور تحقق الزامات مذکور از روشها و ابزار مناسب استفاده نمود و سیستم اطلاعات منابع انسانی<sup>۱</sup> یکی از ابزارهای مهم و حیاتی است که در خدمت مدیران منابع انسانی درآمده است. شرکت پالایش نفت اصفهان نیز به اهمیت سیستم مذکور واقف بوده و جهت جمع‌آوری و نگهداری داده‌های مربوط به منابع انسانی و تبدیل داده‌ها به اطلاعات مورد نیاز و سپس ارائه اطلاعات به کاربران مربوطه نیاز به سیستم اطلاعات منابع انسانی دارد و بمنظور اطمینان از تحقق اهداف حوزه منابع انسانی مندرج در خط مشی خود و اخذ تصمیمات مناسب مدیران در راستای نیل به اهداف مذکور باید بتواند اطلاعات صحیح را به موقع در اختیار داشته باشد.

سیستم اطلاعات منابع انسانی یک رویه سیستماتیک جهت جمع‌آوری، ذخیره‌سازی، نگهداری، بازیابی و صحت‌گذاری داده‌هایی است که بمنظور مدیریت منابع انسانی شرکت پالایش نفت اصفهان مورد نیاز می‌باشد. این سیستم قادر است تا با استفاده از پایگاه‌های داده در رابطه با نیروی انسانی شرکت، اطلاعات موردنیاز را برای تصمیم‌گیری مدیران میانی و مدیران ارشد در رابطه با مدیریت منابع انسانی فراهم سازد. همچنین در نگاهی سیستمیک می‌توان گفت که این سامانه به عنوان یک زیرسیستم درسیستم اطلاعات مدیریت شرکت پالایش نفت اصفهان مطرح بوده و خود نیز به عنوان یک سیستم، شامل دروندادهایی از داده‌های مرتبط با نیروی انسانی و برون دادهایی است که جهت برنامه‌ریزیهای لازم در سطوح مختلف مدیریت شرکت مورد استفاده قرار می‌گیرد.

این شرکت با هدف تعالی کسب و کار و از سال ۱۳۸۲ از مدیریت کیفیت جامع<sup>۲</sup> بعنوان یک سیستم مدیریتی جامع جهت تامین الزامات درونی و برونی موفقیت‌های سازمانی استفاده می‌نماید. یکی از روشهای مطرح در جهت نیل به پیاده‌سازی مدیریت کیفیت جامع استفاده از مدل‌های سرآمدی کسب و کار<sup>۳</sup> می‌باشد و در این میان از مدل تعالی سازمانی بنیاد مدیریت کیفیت اروپا<sup>۴</sup> که توسط سازمان

---

<sup>۱</sup> Human Resource Information System (HRIS)

<sup>۲</sup> Total Quality Management (TQM)

<sup>۳</sup> Business Excellence Model

<sup>۴</sup> European Foundation for Quality Management (EFQM)