

اصول سرپرستی

مؤلفان:

الناز جعفرزاده، قاضی خسروی،

رعنا پرتوی، سلما علیزاده قره‌خان بیگلو،

زینب علیزاده قره‌خان بیگلو، سید مهدی ننه‌کران

عنوان و نام پدیدآور	اصول سرپرستی / مؤلفان الناز جعفرزاده... (و دیگران).
مشخصات نشر	اردبیل: نشر نایاب، ۱۳۹۴.
مشخصات ظاهری	۱۱۲ ص.
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۸۰۴۴-۴۶-۸
وضعیت فهرست نویسی	فیا
یادداشت	مؤلفان الناز جعفرزاده، رقیه خسروی، رعنا پرتوی، سلما علیزاده قره‌خان‌بیگلو، زینب علیزاده قره‌خان‌بیگلو، سیامک مرادی‌ننه‌کران.
یادداشت	کتابنامه.
موضوع	کارکنان — سرپرستی
موضوع	نیروی انسانی — مدیریت
موضوع	مدیریت
موضوع	سازمان
شناسه افزوده	جعفرزاده، الناز، ۱۳۶۶-
رده بندی کمره	HF ۵۵۴۹/۱۲/الف ۶ ۱۳۹۴
رده بندی دیویی	۶۵۸/۳۰۲
شماره کتابشناسی ملی	۴۱۰۰۰۰۵۰



اصول سرپرستی

مؤلفان: الناز جعفرزاده، رقیه خسروی رعنا پرتوی، سلما علیزاده قره‌خان

بیگلو، زینب علیزاده قره‌خان‌بیگلو، سیامک مرادی ننه‌کران

ناظر فنی: جعفر حسینی‌فر

ویراستار علمی: رقیه خسروی

ویراستار ادبی: رعنا پرتوی

ناشر: انتشارات نایاب طراح روی جلد: علیرضا سلمانی

نوبت و سال چاپ: اوّل - ۱۳۹۴ قطع و تیراژ: وزیری، ۱۰۰۰ نسخه

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۸۰۴۴-۴۶-۸ ISBN: 978-600-8044-46-8

صحافی: افق قیمت: ۱۲۰۰۰۰ ریال

حق چاپ برای ناشر محفوظ است.

مقدمه و پیشگفتار:

دانش مدیریت که در دهه‌های اخیر بر اساس نظریه‌های جدید و بر مبنای تحولات سریع علم و فناوری پیشرفت زیادی کرده است. منابع انسانی را به عنوان مهم‌ترین وسیله توسعه و رشد اقتصادی اجتماعی و فرهنگی هر جامعه‌ای معرفی می‌نماید. به یقین زمانی می‌توان از دانش، تجربه و توانمندی‌های دانش قوی و استراتژیک انسانی به‌طور صحیح و کامل بهره‌برداری نمود که مدیرانی باکفایت، آگاه و خلاق هدایت و رهبری امور را به عهده داشته باشند. به عبارتی دیگر در هر سازمان صنعتی، خدماتی و آموزشی مسئولیت و نگهداری، به‌سازی و به‌کارگیری مطلوب منابع انسانی به‌طور مطلوب با مدیران و در راستای اهداف و سیاست‌های سازمانی باشد. افزون بر نقش مدیران عالی و اجرایی بر تحقیق این امر خطیر، سرپرستان و مدیران سرپرست که بخش وسیعی از رده مدیریت را شامل می‌شوند، در چگونگی به‌کارگیری منابع انسانی وظیفه حساس و تعیین‌کننده‌ای را بر دوش دارد. این گروه با داشتن نقش کلیدی، تمامی وظایف و مسئولیت‌های مدیران را در سطح اجرایی دارا می‌باشند، به طوری که کلیه تصمیمات متخذه را در چارچوب قوانین و دستورالعمل‌ها و در قالب برنامه‌های کار، به نیروهای انسانی اجرا می‌کنند.

به تعبیر دیگر، سرپرست‌ها حلقه ارتباطی مؤثری میان کارکنان و مدیران هستند، به طوری که با استفاده صحیح و مفید از امکانات و تسهیلات موجود، هماهنگی میان افراد و واحدهای سازمانی را فراهم می‌سازند. اهمیت و جایگاه سرپرست‌ها در هر سازمان ایجاب می‌نماید تا این گروه نیز همانند سایر مدیران در راستای به‌سازی نیروی انسانی همواره از آموزش‌های نظری و عملی لازم برخوردار باشند. این امر با برگزاری دوره‌های آموزشی در دانشگاه‌ها و مراکز آموزشی فنی، مدیریت و سرپرستی و هم چنین تأهیل، شب، نشریات و وسایل آموزشی و پژوهشی مورد نیاز و... میسر می‌گردد که در نتیجه آن سرپرست‌ها قادر خواهند بود با رفع نیازهای علمی و فنی خود به سطح مطلوبی از آگاهی، دانش و مهارت‌های فنی دست یابند و از موقعیت شغلی مناسب و شایسته‌ای بهره‌مند گردند.

در فصل اول این کتاب سعی شده است با بهره‌گیری از مفاهیم مدیریتی، ذهن مخاطب را نسبت به این موضوع آشنا ساخته و هم چنین جایگاه سرپرست در تیم مدیریت، وظایف سرپرستی و ویژگی‌های اخلاقی سرپرست ایده آل را بیان نماید. فصل دوم به موضوع ارتباط مؤثر اختصاص دارد و انتظارات اساسی افراد، اصول ایجاد رابطه خوب با دیگران، نقش

سرپرست در پیشگیری و حل مشکلات و روابط انسانی سرپرست در محیط کار را شرح می‌دهد. توضیحاتی در خصوص مسئولیت و اختیار در فصل سوم ارائه گردیده است. فصل چهارم به مفهوم هدایت (هماهنگی) و کنترل می‌پردازد. مباحث مربوط به انگیزش کارکنان، سیستم نظام پیشنهادات و نحوه اجرا و پیاده‌سازی آن در سازمان در فصل پنجم ارائه شده است. در فصل پایانی کتاب نیز موضوع بهبود و شرایط محیط کار، ایمنی و بهداشت در هنگام کار و نیز پیشگیری از وقوع حوادث کار مطرح شده است.

در اینجا بر خویش وظیفه می‌دانیم از انتشارات نشر نایاب علی‌الخصوص دوست و همکار محترم آقای حبیبی‌فر که از چاپ و نشر این اثر استقبال و حمایت کردند، سپاسگزاری نماییم. اثری که در این کتاب سعی شده است که نظرات اساتید و صاحب‌نظران این علم و موضوعات پیرامون آن جمع‌آوری شود اما بدون شک این کتاب احتمالاً دارای نقایصی است که امیدواریم بتوانیم با حاشیه‌نویسی نظرات شما اساتید و دانشجویان محترم آن‌ها را رفع نماییم.

ما خود را از بهتر شدن کارمان بی‌باز نمی‌بینیم و نظرات‌تان را معیاری ارزشمند برای توجه و ارزیابی کارهای خود می‌دانیم؛ برای این آراء مایه‌ی بهتر شدن کارمان و در نتیجه رضایت بیشتر شما فرهیختگان خواهد بود. خوانندگان عزیز برای این منظور می‌توانید نظرات خود را از طریق ایمیل soofia20.moradi@chmail.ir به این جانب انتقال داده و ما را از انتقادات و پیشنهادات خود بهره‌مند سازید تا انشاءالله در تجدیدنظر بعدی بتوانیم کتاب را به شکل کامل‌تر و بهتری ارائه دهیم.

در پایان، از نشر نایاب که به چاپ این اثر همت گماشت، هدایت سپاس‌گزاری را داریم و برای آنان از باری تعالی مزید توفیق در خدمات علمی و فرهنگی مسئلت می‌کنیم.

گروه مؤلفین

زمستان ۱۳۹۴

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
فصل اول: مفهوم سرپرستی و سرپرستی	۱
- مفهوم سرپرستی	۱
- جایگاه سرپرست در تیم مدیریت	۲
- وظایف سرپرست	۴
- سرپرستی و فرمان‌پذیری	۱۸
فصل دوم: ارتباط مؤثر	۲۱
- اصول روانشناختی کارکنان در واحدهای صنعتی	۲۲
- مشاوره کارکنان	۲۲
- حل اختلاف	۲۴
- روش‌های برقراری ارتباطات	۲۶
- مشورت در کارها	۳۰
- پرورش روحیه پسندیده	۳۲
- نحوه برخورد با مسائل و مشکلات کارکنان	۳۳
فصل سوم: مسئولیت و اختیار	۳۷
- اختیار	۳۸
- تقسیم کار در سازمان	۴۰
- اصول سرپرستی مبتنی بر اختیار	۴۳
- اصول واسپاری	۴۹
- گروه‌های کاری	۵۱

۵۲ - سرپرستی تیم

۵۵ فصل چهارم: هدایت و کنترل

۵۵ - تعریف کنترل

۵۸ - نحوه تهیه شرح وظایف شغلی تحت سرپرستی

۵۹ - تنظیم و تقسیم کار

۶۶ - نحوه برقراری جلسات ادواری با پرسنل

۷۰ - تهیه برنامه روزانه و هفتگی پرسنل

۷۲ - امتیاز دهی عملکرد براساس معیارهای تعریف شده و استاندارد

۷۴ - تهیه نفر ساعت مورد نیاز جهت انجام فعالیت‌های تمامی پرسنل

۷۴ - تهیه آئین‌نامه‌های انضباطی و بهبود کار

۷۶ - نقش سرپرست در ضمن و کنترل کیفیت

۷۹ فصل پنجم: انگیزش کارکنان

۸۰ - مفهوم انگیزش

۸۲ - تهیه برنامه نحوه پیشرفت کاری پرسنل

۸۴ - شناخت الگوهای انگیزشی

۸۹ - مشارکت گروهی در کارها

۹۰ - نظام پیشنهادات

۹۲ - برنامه‌ریزی جهت اضافه کاری پرسنل

۹۴ - نحوه تهیه برنامه آموزشی جهت پرسنل جدید

۹۵ - نحوه محاسبه پاداش و تشویقی پرسنل

۹۷ فصل ششم: بهبود و شرایط محیط کار

۹۸ - تأمین بهداشت و ایمنی در محیط کار

۱۰۱ - پیشگیری از وقوع حوادث کار

۱۰۹ منابع و مأخذ