



انتشارات ادیبان روز

سرپرستی واحد های کسب و کار

غلامرضا نیزفهم فرد
فائزه وزیرمقدم

سرشناسه : تیزفهم فرد، غلامرضا، ۱۳۵۰ -
 عنوان و نام پدیدآور : سرپرستی واحدهای کسب و کار/غلامرضا تیزفهم فرد، فائزه وزیرمقدم.
 مشخصات نشر : تهران: ادیبان روز، ۱۳۹۵
 مشخصات ظاهری : ۱۴۴ ص
 شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۸۱۹۰-۲۶-۴
 وضعیت فهرست نویسی : فیبا
 یادداشت : کتابنامه: ص. ۱۴۰
 موضوع : مدیریت
 موضوع: Management
 بندی کنگره : HD۳۷ / ف۲.۹ ۱۳۹۵
 رده بندی دیویی : ۶۵۸
 شماره ثبت: ۴۳۸۶۷۵۲

مؤلفین : غلامرضا تیزفهم - فائزه وزیرمقدم
 گرافیک و صفحه آرا : مرتضی زاده پناه
 طراح جلد : فائزه پنهان نمایر
 شمارگان : ۱۰۰
 قیمت : ۱۲۰۰۰ تومان
 شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۸۱۹۰-۲۶-۴
 تاریخ انتشار : تابستان ۹۵
 نوبت چاپ : اول
 چاپ و صحافی: طوس

کلیه حقوق این اثر متعلق به انتشارات ادیبان روز می باشد و هرگونه استفاده از این کتاب
 (کپی تکثیر، استفاده در کارگاه های آموزشی) بدون اجازه ناشر پیگرد قانونی دارد.

تلفن : ۶۶۹۵۶۸۱۲-۱۵

خرید اینترنتی از طریق:

www.adibanbook.com

www.adibanbook.ir



انتشارات ادیبان روز

مقدمه مولفین

یکی از دروس مهم و کاربردی دانشگاهی، آشنایی با مدیریت و سرپرستی واحدهای کسب و کار است. بی شک درک و بکارگیری صحیح اصول مدیریت و به تبع آن اصول سرپرستی توسط دانشجویان در افزایش غناء علمی حوزه کسب و کار موثر خواهد بود. اصولاً کتابهای کاربردی مهارتی (Business Book) با نگرش به این موضوع که دوره‌های کاربردی مهارتی بمنظور ایجاد مهارت و توانایی انجام کار در ادای اصطلاحاً تغییر در رفتار فراگیران طراحی و اجرا می‌شود. بدیهی است که در تهیه کتاب درسی برای این دوره‌ها این اصل مورد توجه قرار می‌گیرد و محتوای کتاب درسی نیز در همین راستا تهیه و تدوین می‌شود. در این کتاب به تشریح مباحث زیر پرداخته شده است که مورد استفاده دانشجویان رشته‌های مختلف منجمله مدیریت کسب و کار و سایر رشته‌های مرتبط می‌باشد:

مفاهیم سرپرست و سرپرستی، اختیارات، مسئولیت‌ها، تعاریف عمومی سرپرستان، ویژگی‌های سرپرستی افراد در واحدهای صنفی، کسب و کار بعنوان خدمات عمومی، کارکردهای واحدهای صنفی در ارائه خدمات عمومی و نقش دولت در توسعه و ساماندهی واحدهای کسب و کار، مدیریت واحدهای صنفی و مردم، مدیریت مصرف‌کننده و راهبردهای مشتری‌گرایی، مدیریت روابط کار در واحدهای صنفی کوچک و متوسط، توسعه کسب و کار با توجه به تغییرات بازار، سنجش و ارزیابی اثر بخشی فعالیت‌های واحدهای کسب و کار

همچنین در این کتاب به مباحث مهم سرپرستی و موارد کاربردی آن پرداخته شده است. مسائلی از قبیل تعاریف کلی مورد بحث قرار گرفته به طوری که فراگیران در این بخش ذهن خود را درگیر مفاهیم و پرورش مهارت‌ها می‌نمایند. فراگیران بایستی با تفسیر و تجزیه و تحلیل درک وسیعی از مفاهیم کاربردی موارد مذکور که تاثیر عمیقی در اداره واحدهای کسب و کار دارند داشته باشند.

ضمناً آشنایی با ضوابط اجرایی کارکردهای واحدهای صنفی از نظر مردم و مصرف‌کننده مدنظر بوده و ساختار سرپرستی و موارد مرتبط تشریح گردیده است. بی‌شک نحوه سرپرستی واحدهای کسب‌وکار بر تأثیر آن در بنگاه اقتصادی و تصمیم‌گیرندگان از موضوعات مهمی است که مورد علاقه عموم مردم است.

در این کتاب ضمن بیان موارد کاربردی دو حوزه سرپرستی و کسب‌وکار سعی شده به استناد آن و با رعایت هدف‌های رفتار، در تدوین محتوا، ارتباط منطقی بین محتوای تدوین شده و سرفصل‌های مصوب و اهداف درسی برقرار گردد.

در خاتمه از جناب آقایان دکتر بهرامی و صلاحی و همچنین سرکار خانم سرلک و همکارانشان که با سعه صدر و با راهنمایی‌های ارزنده امکانات چاپ این کتاب را فراهم آوردند و کلیه عزیزانی که به نوعی در تالیف این کتاب به ما یاری رساندند صمیمانه سپاسگزاریم.

غلامرضا تیزفهم فرد – فائزه وزیر مقدم



فصل اول

۱۱	آشنایی با تعاریف، اختیارات، وظایف و مفهوم «سرپرست و سرپرستی»
۱۳	پیشینه سرپرستی
۱۴	مفاهیم سرپرستی، سرپرست، سرکارگر، مدیر، سازمان، مسئولیت
۱۶	نقش و جایگاه سرپرست
۱۶	وظایف سرپرست
۱۷	موری‌های در زمینه سرپرستی
۱۸	سطوح رده‌های (سرپرستی)
۲۰	اهمیت و ضرورت سرپرستی
۲۱	اهمیت سرپرستی و مدیریت از دیدگاه قرآن
۲۲	نقش‌های مدیر و سرپرست از دیدگاه ائمه
۲۳	اختیارات و مسئولیت‌های سرپرست
۲۳	مسئولیت‌های پنجگانه سرپرست
۲۵	توانایی‌های هفت‌گانه سرپرستی، اصول هفت‌گانه، منابع چهارگانه سرپرستی
۲۷	مهارت‌های کسب‌وکار
۲۷	مهارت‌های سه‌گانه مدیریت و سرپرستی
۲۸	وظایف عمومی سرپرستان
۳۵	اصول ایجاد رابطه خوب با دیگران
۳۶	دلایل عدم موفقیت برخی از سرپرستان
۳۷	سوالات پایانی فصل اول

فصل دوم

۳۹	تبیین ویژگی‌های سرپرستی افراد در واحدهای صنفی
۴۰	مدیر موفق و اثربخش
۴۰	ویژگی‌های یک سرپرست موفق

۴۴	ارتباط موثر سرپرست با کارکنان
۴۴	ویژگی‌های ارتباطی سرپرستان
۴۵	جایگاه سرپرستی در سازمان
۴۶	جایگاه سرپرستی در وظایف مدیریت
۴۷	توانایی‌های لازم سرپرست
۴۸	بزرگی‌های اخلاقی سرپرست ایده آل
۴۹	مابع قدرت و ابزارهای سرپرستی
۵۰	والانت پایانی فصل دوم

فصل سوم

۵۱	تشریح کسب و کار به عنوان خدمات عمومی
۵۱	کسب و کار بعنوان خدمات عمومی
۵۳	مفهوم و تاریخچه خدمات عمومی
۵۴	تعریف دولت رفاه
۵۷	تاریخچه پیدایش و کارکردهای دولت رفاه
۵۹	نقد دولت رفاه
۶۱	پیدایش نظریه خدمات عمومی
۶۲	انواع خدمات عمومی
۶۹	تقسیم‌بندی از لحاظ قلمرو، موضوع
۶۹	سوالات پایانی فصل سوم

فصل چهارم

۷۵	چگونگی کارکردهای واحدهای صنفی در ارائه خدمات عمومی و نقش دولت
۷۵	کارکردهای واحد صنفی
۷۷	اداره خدمات عمومی توسط اشخاص خصوصی
۷۸	نقش دولت در توسعه و ساماندهی واحدهای کسب و کار

سوال‌ات پایانی فصل چهارم

فصل پنجم

آشنایی با مدیریت واحدهای صنفی، مفاهیم مدیریت مصرف‌کننده و روابط کار

جایگاه مصرف‌کننده در حقوق ایران

وظایف تولیدکنندگان و فروشندگان در برابر مصرف‌کنندگان

ایجاد بای نظارتی دولت

حمایت از حقوق مصرف‌کننده

راهکارهای حمایت از حقوق مصرف‌کننده

وضعیت حقوق مصرف‌کننده در ایران

بررسی شاخص‌های کیفیت مصرف و ارائه راهبردهای مشتری‌مدار (CSM)

مدیریت روابط کار

سوال‌ات پایانی فصل پنجم

فصل ششم

تشریح توسعه کسب‌وکار با توجه به تغییرات بازار

تغییرات فردی و اجتماعی عصر حاضر

ایجاد تغییر در افراد

فرایند تغییر

طبقه‌بندی انواع تغییر

کنترل مقاومت

استراتژی گسترش طرح کسب‌وکار و نفوذ شرکت در بازار

محصول جدید برای مخاطب جدید

سوال‌ات پایانی فصل ششم

فصل هفتم

۱۳۱	سنجش و ارزیابی اثر بخشی فعالیت‌های واحدهای کسب و کار
۱۳۳	مفهوم ارزیابی عملکرد
۱۳۴	ضرورت و اهمیت ارزیابی عملکرد
۱۳۶	دیدگاه سنتی و نوین در ارزیابی عملکرد
۱۳۹	مدل‌های الگوهای سیستم ارزیابی عملکرد
۱۳۹	الگوی فرایند تحلیل سلسله مراتبی AHP
۱۳۰	نظام مدیریت کیفیت ISO
۱۳۱	نظام کار مبتنی بر تعادل BSC
۱۳۳	چارچوب مدور و استیبل
۱۳۳	روش تحلیل ذینفعان STOKHOLM
۱۳۴	نظام مدیریت بر مبنای هدف MBZ
۱۳۵	نظام مدیریت کیفیت جامع TQM
۱۳۵	روش مالکوم بالدريج
۱۳۶	مدل تعالی سازمان EFQM

منابع