

پنجاه نکته کلیدی  
50 Key Points

50



# اصول سرپرستی

دکتر علی اصغر صفری فرد  
دکتری تخصصی [Ph.D] مدیریت

۱۴۰۱





بهترین سلام ها و درودهای خداوند، فرشتگان، عرفا و صلحا

تقدیم به روح مطهر خواجه دو عالم، حضرت رسول اعظم (ص) و خاندان گرانقدرش (ع)





اصول سرپرستی

(پنجاه نکته کلیدی)

دکتر علی اصغر صفری فرد

دکتری تخصصی (Ph.D) مدیریت

نویسنده و مدرس

دوره‌های آموزشی مدیریت کاربردی نوین

[safarifardas@Gmail.com](mailto:safarifardas@Gmail.com)

۰۹۱۲۲۱۳۷۱۴۴





## سوابق تدریس دکتر علی اصغر صفری فرد (Ph.D)

### نویسنده و مدرس دوره های آموزشی مدیریت کاربردی نوین

۱. صنایع الکترونیک ایران (صایران - وزارت دفاع)

۲. دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی

۳. دانشگاه علوم پزشکی ایران

۴. مرکز تحقیقات و بانک فرآورده های پیوندی ایران - دانشگاه علوم پزشکی تهران

۵. مرکز رشد بیوتکنولوژی دارویی - دانشگاه علوم پزشکی تبریز

۶. مجتمع تولیدی تحقیقاتی انستیتو پاستور ایران

۷. موسسه تحقیقات واکسن و سرم سازی رازی (حصارک)

۸. موسسه عالی آموزشی و پژوهشی طب انتقال خون

۹. پژوهشگاه رویان

۱۰. مجتمع فولاد چادرملو - اردکان یزد

۱۱. شرکت خودروسازی زامیاد

۱۲. شرکت داروسازی دکتر عبیدی

۱۳. شرکت داروسازی ثامن - مشهد مقدس

۱۴. شرکت داروسازی شهید قاضی - تبریز

۱۵. شرکت داروسازی هلال ایران (سها)

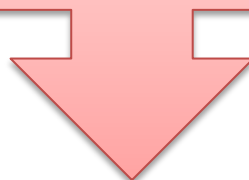
۱۶. شرکت داروسازی فارابی - اصفهان

۱۷. شرکت داروسازی شفا
۱۸. شرکت داروسازی ابوریحان
۱۹. شرکت لابراتوارهای سینادارو
۲۰. شرکت داروسازی لقمان
۲۱. شرکت فراورده‌های پویش دارو - پارک فناوری سلامت پردیس
۲۲. گروه شفا فارمد (برکت)
۲۳. شرکت تولید مواد اولیه داروپخش (تماد)
۲۴. شرکت داروسازی اکتو ورکو - شهرک صنعتی بهارستان کرج
۲۵. شرکت داروسازی فارما شیمی
۲۶. گروه صنعتی مینو
۲۷. شرکت داروسازی ایران هورمون
۲۸. شرکت داروسازی جابر ابن حیان
۲۹. شرکت داروسازی توفیق دارو
۳۰. شرکت داروسازی رازک
۳۱. شرکت شیمی دارویی داروپخش
۳۲. شرکت داروسازی ارسطو-ساوه
۳۳. شرکت داروسازی آوه سینا- ساوه
۳۴. شرکت داروسازی اکسیر- بروجرد
۳۵. شرکت طبیب درمان پژوهش قلب- کاشان
۳۶. شرکت زیست فناوری کوثر- کرج
۳۷. شرکت داروسازی آراین سلامت سینا- اشتهارد
۳۸. شرکت داروسازی پدیده شیمی جم- اشتهارد
۳۹. شرکت داروسازی هستی آریا شیمی - اشتهارد
۴۰. شرکت طبیعت زنده (سینره) - اشتهارد
۴۱. شرکت داروسازی نشاط دارو - شهرک صنعتی مامونیه ساوه
۴۲. شرکت داروسازی فارما زند - محمد شهر کرج
۴۳. شرکت داروسازی آنی درمان - شهرک صنعتی بهارستان کرج
۴۴. شرکت میلان پارس فارمد- تبریز
۴۵. شرکت فناوری بن یاخته های رویان
۴۶. بسیج جامعه پزشکی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
۴۷. کانون بسیج جامعه پزشکی سازمان انتقال خون ایران

۴۸. انجمن تولید کنندگان و صادر کنندگان تجهیزات و ملزومات پزشکی و دارویی
۴۹. انجمن علمی جراحان عمومی ایران
۵۰. انجمن تالاسمی ایران
۵۱. شرکت نوآوران سلامت ارژنگ
۵۲. گروه صنعتی مهر ابرار
۵۳. شرکت مادر تخصصی پالایش و پژوهش خون
۵۴. شرکت پالایش خون
۵۵. ستاد مرکزی سازمان انتقال خون ایران
۵۶. اداره کل انتقال خون استان تهران
۵۷. اداره کل انتقال خون استان خراسان رضوی
۵۸. اداره کل انتقال خون استان خراسان شمالی
۵۹. اداره کل انتقال خون استان سمنان
۶۰. اداره کل انتقال خون استان کهگیلویه و بویراحمد
۶۱. مرکز پلاسمافرزیز بیودارو
۶۲. مرکز پلاسمافرزیز دارو پلاسما ایرانیان - قائمیه
۶۳. مرکز پلاسمافرزیز دایا آرین پلاسما - شهر ری
۶۴. مرکز پلاسمافرزیز خوارزمی - اسلام شهر
۶۵. موسسه آموزشی افق فارمد
۶۶. موسسه آموزشی نوآوران صنعت پویای پیشرو
۶۷. موسسه آموزشی آفاق صنعت
۶۸. موسسه آموزشی دانش پویان
۶۹. موسسه آموزشی تسهیلگران توسعه تفکر
۷۰. موسسه آموزشی نوین پارسیان کرج
۷۱. آکادمی مدیریت دانش نوین
۷۲. موسسه آموزشی فیدار دانش
۷۳. موسسه آموزشی معیار دانش اصفهان
۷۴. موسسه آموزشی حامیان توسعه اصفهان
۷۵. مدیریت بهین آفرین رهیار یزد
۷۶. مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران



**اصول سرپرستی**  
**پنجاه نکته کلیدی**



۱) ظهور سازمان های اجتماعی و گسترش روزافزون آن ها، یکی از خصیصه های بارز تمدن بشری است. به این ترتیب و با توجه به عوامل گوناگون مکانی و زمانی و ویژگی ها و نیازهای خاص هر جامعه هر روز بر تکامل و توسعه این سازمان ها افزوده می شود. هر سازمان اجتماعی برای نیل به اهدافی طراحی شده و با توجه به ساختارش، نیازمند نوعی مدیریت است.

۲) مدیریت، فرایند به کارگیری مؤثر و کارآمد منابع مادی و انسانی در برنامه ریزی، سازماندهی، بسیج منابع و امکانات، هدایت و کنترل است که برای دستیابی به اهداف سازمانی و بر اساس نظام ارزشی مورد قبول صورت می گیرد. بخشی از مدیریت را می توان از طریق مدیریت آموزش فرا گرفت و بخشی دیگر را ضمن کار باید آموخت. بخشی را که با آموزش فرا گرفته می شود علم مدیریت است و بخشی را که موجب به کار بستن اندوخته ها در شرایط گوناگون می شود هنر مدیریت می نامند.

۳) مدیر عالی، عملکرد کلی واحدهای عمده را ارزیابی می کند و درباره موضوعات و مسائل کلی با مدیران سطح پایین به تبادل نظر می نشیند، بیشتر وقت را با همکاران یا افراد خارج از سازمان و اندک زمانی را با افراد زیردست می گذراند.

۴) مدیران میانی، به طور مستقیم به مدیریت رده بالا گزارش می دهند. کارشان مدیریت بر سرپرستان است و نقش حلقه واسطی را میان مدیریت عالی و مدیران عملیاتی به عهده دارند، بیشتر مشغول تحلیل داده ها، آماده کردن اطلاعات برای تصمیم گیری، تبدیل تصمیم های مدیریت عالی به پروژه های معین برای سرپرستان و جهت دادن به نتایج کار مدیران عملیاتی هستند.

۵) مدیران عملیاتی، این مدیران سرشان بسیار شلوغ است و مراجعه مکرر افراد موجب انقطاع کارشان می شود، اغلب مجبورند برای نظارت در رفت و آمد باشند و برای پرسنل خود ماموریت های کاری خاص تعیین کنند، همچنین برنامه عملیاتی تفصیلی کوتاه مدت طرح ریزی نمایند.



۶) رده مدیران عملیاتی مدیران به طور مستقیم با کار و عملیات اصلی که هدف سازمان است درگیرند. این گروه از مدیران، سرپرست نامیده می شوند.

۷) سرپرستان، مدیرانی هستند که مسئولیت به کارگیری کارکنان، اجرای طرح ها و سیاست های تعیین شده توسط مدیران ارشد و میانی را بر عهده دارند و زیر نظر مدیران میانی کار می کنند و کار برنامه ریزی، انگیزش، هدایت و کنترل کارکنان را در سطوح عملیاتی سازمان بر عهده دارند.

۸) حوزه سرپرستی یکی از چالش برانگیزترین حوزه های مدیریتی سازمان است، چرا که سرپرست باید با مدیران و روسا از یک طرف و با کارکنان از طرف دیگر ارتباط داشته باشد.

۹) در گذشته سرپرست فردی بود که مسئولیت گروهی از حقّاران و یدک کش ها را بر عهده داشت. این شخص به معنای واقعی سرکارگر بود چون فرد ارشد گروه تلقی می شد و مسئولیت او عمدتاً شامل دم گرفتن «یک، دو، سه ...» بود که ریتم حرکت بقیه کارگران را تنظیم کند. در آلمان هنوز هم سرپرست «سرکارگر» نامیده می شود، در انگلستان از واژه «سرگروه» استفاده می شود و هر دو واژه در اصل به فردی اشاره دارند که گروهی را هدایت می کند.

۱۰) سرپرست ها منعکس کننده اهداف عالی سازمان هستند.

۱۱) از میان مدیران سازمان، سرپرستان هستند که به طور مستقیم با کارکنان اجرایی و عملیاتی در ارتباط هستند و به همین علت سرپرستان را مدیران خط مقدم جبهه کار نامیده اند.

۱۲) سرپرست قادر است از تمام مهارت ها و توانمندی های خود استفاده کند؛ پذیرش رهبری دارد؛ خطرپذیر است و به استقبال خطر می رود؛ سعی می کند تهدیدات را به فرصت تبدیل نماید؛ اعتقاد دارد که کار ناشدنی و غیر ممکن وجود ندارد؛ در برابر تغییرات محیطی انعطاف پذیر است؛ همیشه در حال یادگیری و کسب اطلاعات جدید است؛ چندین کارمند یا کارگر دارد که به او گزارش می دهند؛ کار سرپرست از طریق افراد زیر مجموعه صورت می گیرد؛ تلاش سرپرست در

جهت تحقق اهداف و دستیابی به شاخص های عملکردی می باشد که از طریق مدیران بالا رتبه تعیین می شود؛ نوع فعالیت سرپرست، اجرایی و عملیاتی است؛ مسئول و هماهنگ کننده فعالیت گروهی از کارکنان یک اداره، دایره یا واحدی از یک سازمان است؛ روند کار را هدایت نمایند؛ دستورالعمل های کتبی و شفاهی صادر می نماید؛ وظایف کارکنان را مشخص می کند؛ کیفیت و نظم و ترتیب کار را می سنجد؛ بین کارکنان هماهنگی ایجاد می کند و به شکایات و اعتراضات آن ها رسیدگی می نماید.

۱۳) اغلب اوقات افراد به عنوان سرپرست انتخاب می شوند چون صنعتگر یا پیشه ور قابل بوده اند، یا مدیر می شوند فقط به این خاطر که مهندس، حسابدار و یا تاجر خوبی بوده اند ولی هیچ آموزشی در زمینه مهارت های مدیریتی به آن ها داده نشده است! بنابراین اغلب سرپرستان دچار شکست می شوند، یا مدیریت آنان دچار ضعف و مشکل می گردد.

۱۴) اصل پیترو: اشخاص به سطحی ارتقا داده می شوند که صلاحیت احراز آن را ندارند.

۱۵) با توجه به نقش تعیین کننده سرپرستان در ارتقاء بهره وری سازمان و هدایت و کنترل کارکنان که ارتباط حساس بین مدیران و قشر عظیم کارکنان را برقرار می سازند باید جهت افزایش دانش، توانایی و مهارت لازم برای اجرای وظایف و مسئولیت های شغلی خود را همواره از آموزش های لازم برخوردار باشند.

۱۶) صحبت ها و بحث های دیگر را که می گویند "نیاز نیست همه چیز را بدانید، شما سرپرست هستید نه تکنیسین و اپراتور" برای همیشه فراموش نمایید. ممکن است یک مدیر نیازی به تسلط کامل بر جزییات نداشته باشد اما شما به عنوان سرپرست باید حتما جزییات را به خوبی بلد بوده و تسلط کامل و کافی داشته باشید. پس مطالعات و تحقیقات خود را برای تسلط بیشتر شروع کنید.

۱۷) به یافته ها و آموزه های تجربی خود اکتفا نکنید چرا که بسیاری از امور در طی زمان و چرخش دست به دست از حالت استاندارد و علمی اولیه خود خارج شده اند و نظرات شخصی

افراد بسیاری در این آموزه ها دخیل بوده است. آن ها کاملا مورد اعتماد نیستند، از طرفی قرار است شما متفاوت باشید پس اطلاعات خود را هم متفاوت کنید و از زوایای دیگری به امور نگاه کنید.

۱۸) مطالعه روزانه در مورد کار خود را برای خود یک اصل قرار داده و جزو لاینفک فعالیت خود بگذارید. در حین کار، هر زمان با موضوعی ناشناخته برخورد کردید سریع آن را جزو مطالبی که باید در باره آن آموزش ببینید قرار دهید.

۱۹) مبانی علمی کار خود را گسترش دهید و آموزه های خود را به پرسنل تحت سرپرستی تان انتقال دهید. با این کار پرسنل احساس اعتماد بیشتری نسبت به شما خواهند داشت و شما برای آن ها، سرپرستی قابل اعتماد خواهید بود.

۲۰) مطالعه هدفمند داشته باشید. مطالعه هدفمند، ما را در این که چه چیزی را بخوانیم و چه چیزی را نخوانیم راهنمایی می کند. یکی از راه های یافتن مسیر مطالعاتی و موضوعات مهم و کاربردی در شغل مان تهیه لیست نیازمندی های شغلی و الویت بندی آن ها است.

۲۱) مدیر از شما به عنوان سرپرست انتظار دارد وقتی در مورد موضوعی از شما سوال می پرسد و موردی را پیگیری می کند شما قاطعانه و به طور شفاف آخرین وضعیت را گزارش دهید و حتی در برخی موارد باید پیشنهاداتی هم برای بهبود کار داشته باشید. جواب هایی مانند نمی دانم، بگذارید بررسی کنم، گفته ام انجام دهند، در حال پیگیری هستیم و جواب هایی از این دست جز ضعف شما به عنوان یک سرپرست چیز دیگری را در ذهن مدیرتان تداعی نمی کند. شما باید به عنوان سرپرست و کسی که به طور مستقیم با پرسنل مجری کارها در ارتباط هستید به طور مداوم و لحظه به لحظه از آخرین وضعیت کاری مطلع باشید و بر اجرای صحیح کارها را نظارت کنید.

۲۲) مراحل اجرای کار را به خوبی دنبال کنید و در اجرای کارها با پرسنل خود همفکری نمایید.

۲۳) به کارکنان آموزش دهید که دقیقاً کاری که شما گفته اید انجام داده و بعد از اتمام کار به شما اطلاع دهند.

۲۴) برنامه ریزی دقیقی برای کارها داشته باشید و زمان روزانه پرسنل خود را مدیریت کنید. مطلع باشید که برای انجام هر کاری چه مدت زمان صرف شده است.

۲۵) کیفیت انجام کارها را به خوبی بررسی کرده و از اجرای صحیح آن‌ها اطمینان حاصل نمایید.

۲۶) در هر لحظه بدانید که پرسنل شما کجا هستند و چه کاری انجام می‌دهند.

۲۷) از پرسنل خود بخواهید که بدون هماهنگی با شما دست به کار جدیدی نزنند. البته این مورد بسیار مهم بوده و باید با دقت و توانمندی بالایی انجام پذیرد تا ابتکار و خلاقیت پرسنل را از بین نبرد.

۲۸) نقش سرپرست در جامعه از نظر حضرت امیر (ع): نخ تسبیح: که اگر پاره شود، دانه‌ها از هم پراکنده می‌شوند (نقش هماهنگی)، عمود خیمه: که اگر شکسته شود، خیمه فرو می‌نشیند (نقش بنیادی)، محور وسط سنگ آسیاب: که اگر از جا کنده شود، سنگ روی سنگ بند نمی‌شود (نقش محوری).

۲۹) حضرت امیر (ع): برای کارهای سرپرستی برگزین که بزرگی کار بر او چیرگی نیابد و فراوانی کارها او را خسته نکند.

۳۰) سرپرستان باید منابع چهارگانه‌ی اطلاعاتی، مادی، مالی و انسانی را که غالباً محدود و ناهماهنگ می‌باشند شناخته، آن‌ها را هماهنگ نموده و در جهت تحقق هدف‌ها به کار گیرند.

۳۱) سرپرست باید ضمن داشتن تسلط بر کار، روش‌های کار، طرز کار ماشین‌ها و ابزار و وسایل را بشناسد، انتظارات زبردستان و مدیران را بداند و میزان اختیارات و مسئولیت‌های خویش را تشخیص دهد، اما مهمترین انتظار از وی این است که موجب برانگیختن افراد شود.



۳۲) معیارهای اصلی سرپرستی: اتخاذ تصمیمات درست، تشویق افراد که کارشان را خوب انجام دهند، تحت کنترل داشتن موقعیت های به وجود آمده، مسئولیت پذیر بودن، رفتار منصفانه با همه و القاء حس اعتماد به نفس به دیگران.

۳۳) سرپرست باید: به افراد در انجام کارها کمک کند، در خصوص راه های ایجاد تفکر مشترک سؤال طرح کند، با پیش فرض های نادرست مقابله کند، تفویض اختیار و مسئولیت کند و با تبیین ارزش ها، امیدها و آرزوها، یک دیدگاه مشترک را ایجاد نماید.

۳۴) سرپرست باید: به طور صحیح، انتخاب و آموزش دیده باشد، گروهی را که مسئولیت شان را بر عهده دارد، از نظر تعداد و اندازه مناسب باشد، در مورد سیاست های مدیریت ارشد کاملاً توجیه شده باشد، در تبادل اطلاعات میان مدیریت و گروه کاری نقش حلقه اتصال را ایفا کند و به گروه و اعضای آن از صمیم قلب اطمینان و اعتماد داشته باشد.

۳۵) سرپرست باید: بتواند در مورد سیاست ها و یا تغییراتی که بر روند عملکرد زیردستان تاثیر می گذارد، پیشاپیش به آن ها توضیح دهد، روابط کاری خوبی داشته باشد، هر جا که لازم بود ریسک کردن را بپذیرد و همواره صبور باشد، با کارکنان، هم رده ها و روسا روابط حسنه و عالی داشته باشد و مسئولیت هدایت و راهنمایی افراد زیردست را بپذیرد.

۳۶) سرپرست کسی است که هدف های سازمانی را در کوتاه ترین مدت و با حداقل هزینه به انجام می رساند.

۳۷) توازن سرپرستی: سرپرستان به همان اندازه که در کار خود به جوانب فنی و مدیریتی توجه می کنند باید موضوعات مربوط به روابط انسانی را مورد توجه قرار دهند.

۳۸) سرپرستانی که بدون توجه به رفاه و پیشرفت کارکنان نیازهای کاری را مورد توجه قرار می دهند به نتایج دلخواه نمی رسند، همین طور سرپرستانی که مسائل مربوط به کار را تحت الشعاع رفاه کارکنان قرار می دهند نیز نتایج مورد نظر را به دست نخواهند آورد.

۳۹) مدیر در باره سرپرست موفق می گوید: کار را به انجام می رساند، هزینه ها را پایین نگه می دارد، تصمیمات درست اتخاذ می کند، نظرات خوب ارائه می دهد، قوه خلاقیت و ابتکار خود را به درستی به کار می گیرد، قابل اعتماد، وفادار و محبوب است، مسئولیت پذیر است، از کارکنان به ندرت شکایت می کند، زیردستانش کمتر دچار سانحه و حادثه می شوند، به ندرت کارکنان را جابجا می کند، حاصل کار وی، دقیقاً همان چیزی است که باید باشد، سفارشات و دستورات را به درستی انجام می دهد و در کار، کوتاهی نمی کند.

۴۰) سرپرست در مورد مدیر می گوید: با من مشورت می کند، از نظرات من استقبال می کند، به من آزادی عمل می دهد و به من مسئولیت ها و اختیارات بیشتری می دهد

۴۱) سرپرست در مورد کار و کارکنان می گوید: جریان امور در واحد تحت اختیار من، روان و پیوسته است، تضاد و تعارض در پایین ترین سطح ممکن است، کارکنان من، خوب کار می کنند، کارکنان من، وفادار هستند و کارکنان من، تقاضای انتقال نمی کنند.

۴۲) عملکرد سرپرستان به وسیله نتایجی که از منابع به دست آورده اند، سنجیده می شود. دستیابی به نتایج (شامل بازده کار و تولید، کیفیت و هزینه ها)، مدیریت منابع (شامل تسهیلات و تجهیزات، انرژی و خدمات رفاهی، مواد و لوازم، منابع انسانی، اطلاعات و پول).

۴۳) بسیاری از سرپرستان نه تنها در انجام کارهای کم خطر به اصول بهداشت و ایمنی محیط کار توجهی ندارند بلکه در کارهای خطرناک هم توجهی به این مساله نمی نمایند.

۴۴) برای کم کردن تعداد حوادث درباره هر حادثه هر قدر هم جزیی باشد تحقیق کنید، ترتیبی دهید که در محل کار، همه خبر حادثه را بشنوند، از تابلوهای اعلانات بیشتر استفاده کنید، کارکنانی را که بی مبالا به نظر می رسند تحت نظر قرار دهید، در جستجوی عللی باشید که بیشتر موجب حادثه می گردند و دقت کنید دستورات و توصیه های ایمنی کامل باشند.

۴۵) اشتباهی که بسیاری از سرپرستان تازه کار مرتکب می شوند این است که فکر می کنند نقش آن ها یک نقش هدایتی است، یعنی باید به دیگران بگویند که چه کار بکنند و چگونه آن کار را انجام دهند و اطمینان حاصل کنند که کار انجام شده است. این شاید بخشی از کار مدیریت باشد، اما چیزی که باعث موفقیت سرپرست در درازمدتی شود این است که کاری کنید کارکنان، خودگردان شوند.

۴۶) با حمایت و تعهد، کارکنان را جلب کنید، قدرت را با آن ها تقسیم نمایید و تا حد ممکن موانع را از سر راه موفقیت آن ها بردارید.

۴۷) سرپرستان تازه کار اغلب مسئولیت هدایت گروه بزرگی را برعهده ندارند، بنابراین ممکن است این وسوسه را داشته باشند که در کارشش یا هفت کارمند خود بیش از حد دخالت کنند. از همین حالا سعی کنید از جزئیات امور فاصله بگیرید و روی کل پروژه تمرکز نمایید.

۴۸) نقش سرپرست در تعیین شغل افراد، شاید مهمترین وظیفه سرپرست بکارگیری مناسب افراد باشد. شغل مناسب برای هر فرد، شغلی است که با توانایی های او سازگار بوده، در فرد علاقه مندی و رضایت ایجاد کند، فعالیتی بهره ور بوده، برای سازمان و جامعه سودمند باشد.

۴۹) سرپرست با شناختی که از کار و شرایط پیرامون آن دارد می تواند بهترین افراد را برای کارهای مورد نظر انتخاب نماید.

۵۰) عملکرد یک کارمند براساس دستاوردهای فردی او سنجیده می شود، اما عملکرد یک سرپرست براساس کیفیت دستاوردهای گروه زیردست او محاسبه می گردد.



## فهرست دوره های آموزشی دکتر علی اصغر صفری فرد

### • دوره های آموزشی مدیریت کاربردی

- اصول سرپرستی
- راه کارهای تفویض اختیار اثر بخش
- چگونه بهترین ها را استخدام کنیم؟
- چگونه بازخورد موثر مدیریتی بدهیم؟
- با اخلاق حرفه ای مدیران آشنا شویم
- سیستم سازی کسب و کار، رکن اساسی مدیریت
- راه کارهای مدیریت تغییر موثر در سازمان
- چگونه یک مدیر حرفه ای باشیم؟
- چگونه یک مدیر موفق باشیم؟



- پدافند غیر عامل (عمومی)
- طراحی سیستم کنترلی موثر در مدیریت
- مهارت تصمیم گیری را بیاموزیم
- ایجاد گروه ها و تیم های کاری موثر
- رفتار صحیح مدیران در مجامع عمومی
- اصول و فنون برگزاری جلسات اثربخش
- هدف گذاری و برنامه ریزی موثر در مدیریت
- حفاظت در سازمان (فیزیکی، گفتار، اسناد)
- بهره مندی موثر از نظام پیشنهادها
- آشنایی با راه کارهای مشتری مداری اثربخش
- نظام رسیدگی به شکایات مشتریان
- رفتار درست با ارباب رجوع
- رفتار درست کارکنان حراست و نگهبانی

### • دوره های آموزشی رفتار سازمانی

- راه کارهای ایجاد خلاقیت و نوآوری در سازمان
- چگونه فرهنگ سازمانی اثربخش داشته باشیم
- الزامات شهرنشینی و آشنایی با فرهنگ شهروندی
- راه کارهای توسعه رفتار شهروندی سازمانی
- راه کارهای ایجاد و توسعه انگیزه در کارکنان
- راهبردهای مدیریت تعارض سازمانی

- مدیریت دانش و یادگیری سازمانی
- آداب رفتار صحیح کارکنان در سازمان
- نقش هوش هیجانی در موفقیت سازمان
- برقراری ارتباطات انسانی و سازمانی موثر
- فرسودگی شغلی و راه های پیشگیری از آن
- استرس و راه کارهای مدیریت استرس شغلی
- راه کارهای ایجاد رضایت شغلی در کارکنان
- رفتار صحیح با کارکنان دشوار، بدقلق، ناسازگار و سمّی

### • دوره های آموزشی سیستم مدیریت کیفیت

- تولید به هنگام (JIT)
- نظام آراستگی (5S+2S)
- مدیریت کیفیت جامع (TQM)
- سیستم مدیریت کیفیت (QMS)
- حلقه های کنترل کیفیت (QCC)
- مدیریت ریسک کیفیت (QRM)
- مدیریت بهبود مستمر - کایزن (KAIZEN)



**دکتر علی اصغر صفری فرد**

**نویسنده و مدرس**

**دوره های آموزشی مدیریت کاربردی نوین**

**09122137144**





## "مدیریت شکوفا"

شبکه آموزشی مدیریت کاربردی نوین



[@shokofa\\_management](https://www.instagram.com/shokofa_management)

[www.shokofamanagement.blogfa.com](http://www.shokofamanagement.blogfa.com)





**"دنیا شکوفا"**

**شبکه آموزشی GMP, GLP, GSP, HSE, Cleanroom**



**@shokofa\_world**

**www.shokofaworld.blogfa.com**