

فصل اول

تعاریف و مفهوم سرپرست و سرپرستی

سرپرستی :

مقدمه :

اولین رده ای که به طور مستقیم در پیوند و ارتباط با کارگران و کارکنان سازمان می باشند ، سرپرست می باشد . نقش محوری سرپرستان به محور قائم چتر که مبین هدایت سازمان بر اساس به کار گیری عناصر فرایند مدیریت به سمت هدف های سازمانی و مبتنی بر چتر فلسفی و نظام ارزش حاکم بر جامعه و سازمان است ، تشبیه شده است . سرپرستان با قبول مسئولیت ها ، کمیتی و کیفیت کار ، انضباط کار و ساختن و پرداختن پیشنهادات برای مدیریت ، خود را در حد یک عامل کلیدی در سازمان ها رشد داده اند .

بنابراین سرپرستان باید شیوه های صحیح برقراری ارتباط و هماهنگی اشنایی داشته باشند تا بتوانند مجموعه تحت سرپرستی خویش را به بهترین نحوه اداره نمایند .

تاریخچه سرپرستی :

سرپرستی به عنوان یک شغل در اروپا بعد از جنگ جهانی اول شکل گرفت در آن جنبه فنی و نظارت بر انجام کار افراد مورد توجه قرار گرفت با گسترش سازمان ها به اهمیت کار سرپرستان نیز افزوده شد به طوری که بدون سرپرستان انجام کار دشوار بود بعد از جنگ جهانی دوم تفکر آموزش سرپرستان مطرح گردید و به لحاظ فزونی یافتن اهمیت نقش سرپرستان به عنوان مدیران نیروی کار در اجرا عملیات سازمان های آموزشی و تحقیقاتی برای آموزش سرپرستی ایجاد گردید اما بهترین سازمان که تا به حال به امر آموزش و تحقیق در مورد سرپرستان و پاسخگویی به نیاز های نظری آنها پرداخته است سازمان بین المللی کار وابسته به سازمان ملل متحد است . البته سازمان بهداشت جهانی نیز در تهیه استاندارد های شغلی سرپرستان و بهداشت محیط کار آنها فعالیت های فراوانی داشته است .

آموزش سرپرستی در ایران ابتدا از سال 1348 توسط مرکز آموزش مدیریت دولتی شروع شده و به تدریج توسعه یافت و بعد از آن مرکز آموزش وزارت کار و امور اجتماعی و سازمان های دیگر اقدام به اجرای دوره سرپرستی کردند و در حال حاضر آموزش سرپرستی به وسیله چند سازمان آموزشی دنبال می گردد . در دهه های اخیر نگرش و توجه به منابع انسانی موجب مطالعه و بررسی عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری شده و یکی از عوامل تاثیر گذار مدیریت تلقی می گردد . و سرپرستی نیز به عنوان یکی از رده های مدیریت که بر زندگی مادی افراد تاثیر امکان پذیری دارد مطرح گردیده است .

ضرورت آموزشی سرپرستی :

در تمامی فعالیت های صنعتی ، تولیدی و خدماتی ، جایگاه و نقش سرپرستان از اهمیت خاص برخوردار است زیرا این گروه از مدیران علاوه بر اینکه حلقه ارتباطی موثر میان کارکنان و مدیران هستند می توانند فعالیت های کارکنان را در جهت هدف های سازمان نیز رهبری کنند و استفاده صحیح و مفید از امکانات و منابع موجود موجب می شود هماهنگی میان واحدهای سازمان ایجاد شود و نهایتاً بوسیله موثر تقسیم کار راهنمایی ، ارزش یابی و نظارت نیروی انسانی زیر نظر خود را به نحو مطلوبی هدایت نمایند .

ارزش و اهمیت سرپرستی :

ضرورت ، ارزش و اهمیت سرپرستی از دیدگاه اسلام (ایات و روایات) :

در قرآن کریم به جای کلمه سرپرست از واژه هایی نظیر مدبر ، رسول ، امام و خلیفه استفاده شده است خداوند سبحان در راس نظام هستی به عنوان نخستین مدبر ، تدبیر امور را به دست گرفته است « یدبر الامر من السماء الی الارض » خداوند امور را از آسمان تا زمین تدبیر می کند .

حضرت علی (ع) در خصوص ضرورت سرپرستی می فرمایند برای کارهای سرپرستی بر گزین که بزرگی کار بر او چیرگی نیاید و فراوانی کارها او را خسته نکنند .

حضرت علی (ع) نقش سرپرست در جامعه را به سه چیز تشبیه نموده است :

1-نخ تسبیح : که اگر پاره شود دانه ها از هم پراکنده می شوند (نقش هماهنگی)

2-عمود خیمه : که اگر شکسته شود خیمه فرو می نشیند (نقش بنیادی)

3-محور وسط سنگ آسیاب : که اگر از جا کنده شود ، سنگ روی سنگ بند نمی شود (نقش محوری)

ارزش و اهمیت سرپرستی در مجموعه فعالیت های تولیدی کارخانه ها ، مراکز صنعتی و خدماتی نیاز به سرپرستی از اهمیت ویژه ای بر خوردار است و سرپرستان نقش حائز اهمیتی دارند چراکه این افراد علاوه بر ارتباطی که مابین کارکنان و مدیران بر قرار می کنند و کلیه فعالیت ها را به سوی اهداف مدیریت هدایت می کنند با بهره گیری از امکانات موجود می توانند ضمن هماهنگی با سایر واحدهای ذیربط از طریق تقسیم کار ، راهنمایی ، نظارت و کنترل و ارزیابی نیروی انسانی تحت سرپرستی خود را به شکل مطلوبی رهبری نمایند . تنش ها ، اعتصابات ، تاخیرهای هنگام ورود ، تعجیل در خروج و حل مشکلات و نظایر آن موضوعاتی است که در یک سازمان همیشه وجود داشته و شخصی که بتواند نقش ها را کاهش داده و انگیزه ها و نیازهای افراد را تشخیص دهد و تلاش کارکنان را جهت دستیابی به اهداف سازمان بکار گیرد سرپرست است .

تعاریف و مفهوم سرپرست و سرپرستی :

سرپرست (مدیر عملیاتی) کیست ؟

سرپرست فردی است که در پایین ترین رده یا حد سلسله مراتب مدیریت هر سازمان قرار دارد و به طور مستقیم ، چهره به چهره و بدون واسطه با متصدیان مشاغل گوناگون یک واحد خاصی از سازمان کار می کند . مثلاً با کارگران در کارگاه ، با کارمندان در اداره ، با مدرسان و استادان در یک دانشگاه ، با سربازان در یک پادگان ، موفقیت یا عدم موفقیت سرپرستان خط اول واحدهای هر سازمان با کارایی و بهره وری کلی آن سازمان ، رابطه مستقیم دارد در حالیکه سرپرستان کلید اصلی تولید در سازمان می باشند . ولی اغلب با مشکل وفاداری دوگانه یعنی وفاداری نسبت به روسا و نسبت به افراد تحت نظارت خود مواجه هستند .

سرپرستان مسئولیت بسیار و اختیار اندک دارند ، آنان بیش از هر رده ای از مدیریت ، باید خود را با نقش های زیر دستان ، همترازان و بالا دستان ، سازگار سازند و اگر اشفته و پریشان حال شوند می توانند بیشتر از ناتوان ترین مدیر اجرایی شرکت در برهم زدن روحیه کارگران درون کارگاه موثر باشند .

سرپرست ها حلقه ارتباطی موثری میان کارکنان و مدیران هستند ، بطوریکه با استفاده صحیح و مفید از امکانات و منابع موجود ، هماهنگی میان افراد واحدهای سازمانی را فراهم می سازند . اهمیت و جایگاه سرپرست ها در هر سازمان ایجاب می نماید تا این گروه نیز همانند سایر مدیران در راستای بهسازی نیروی انسانی همواره از آموزش های نظری و عملی لازم بر خوردار باشند . این امر با برگزاری دوره های آموزشی ، فنی ، مدیریت و سرپرستی و هم چنین تامین کتب ، نشریات و وسایل آموزشی و پژوهشی مورد نیاز میسر می گردد که در نتیجه آن سرپرست ها قادر خواهند بود با رفع نیازهای علمی و فنی خود به سطح مطلوبی از آگاهی ، دانش و مهارت های فنی دست یابند و از موقعیت شغلی مناسب و شایسته ای بهره مند گردند .

فلینسن و سیمون (1970) سرپرست را مدیر خط اول تعریف کرده اند .

تیفن سرپرست را به عنوان مهمترین عامل در ایجاد روابط انسانی کارآمد در سازمان معرفی می کند .

کیت دیویس : (1967) سرپرست خط اول را سنگ بنای طاق سازمان می نامد .

سرپرست کسی است که افراد خط اجرایی را برای به اجرا درآوردن هدف های سازمانی و شرکت ، هدایت و رهبری می کند و بر کار آنها نظارت دارد . در حقیقت سرپرست بر قرارکننده ارتباط بین خط تولید و مدیران سطوح بالا می باشند .

مدیریتی که نزدیکترین فاصله را با بخش تولید دارد سرپرست گویند . بخش وسیعی از مدیران که برای برنامه ریزی و کنترل کار یک گروه اعمال قدرت کرده و مسئولیت می پذیرند واز طریق ایجاد و حفظ تماس و ارتباط نزدیک به انجام اقدامات لازم در این زمینه می پردازند را سرپرست گویند .

سرپرست کسی است که مسئولیت کار عده ای از کارکنان را به عهده دارد و به آنها دستور کار می دهد و بر کار آنها نظارت مستقیم دارد . بنابراین سرپرست یک مدیر اجرایی یا عملیاتی است که هدایت و رهبری مستقیم عده ای از کارکنان را بر عهده دارد .

نقش و جایگاه سرپرستی

برای سرپرستی تنها دانش کار کافی نیست سرپرست باید توانایی بهبود روش و تغییری در قسمت خود را داشته باشد ، شغل اصلی سرپرست این است که کارکنان را در سطوح مختلف سازمان قرار دارند اداره کننده گاهی تصور می شود که سرپرست مانند سایر مدیران در سازمان بوده اما در واقع وظایف و جایگاه او به طوری که در سلسله مراتب سازمان ها مشاهده می شود کاملاً متفاوت است . البته گاهی اوقات مدیر ، سرپرست را به عنوان یک فرد متخصص روابط انسانی می نگرند . از این رو سرپرست به مشاغل انسانی فعالیت های سازمانی رسیدگی می کند ، مدیر مشکلات فنی او را حل می کند ، در این مرحله سرپرست حاشیه نشین نیست زیرا که بخشی از وظایف به عهده وی گذاشته شده است . ضمناً فرد اصلی سازمان نیز به شمار نمی آید ، بلکه اواز متخصصان علوم رفتاری است که به مشکلات کار رسیدگی می کند و تخصص وی ، روابط انسانی است .

نقش های سرپرست :

موقعیت سرپرست خط اول در سازمان ها از این جهت منحصر به فرد است که تنها مدیری است که کار افراد غیر مدیر را سرپرستی می کند ، از آنجا که میل به هدف های سازمان به این بستگی دارد

که کارها در سطح اجرایی چگونه انجام می شود . بنابراین موقعیت سرپرستان خط اول سازمان اهمیتی بیشتر یافته است حال چند نظر مختلف را در مورد نقش مناسب سرپرست مورد توجه قرار میدهیم . با اینکه امروز سرپرست عضوی از کادر مدیریت به شمار می رود ، از لحاظ تاریخی نظرات مختلفی درباره نقش موثر سرپرست در سازمان وجود داشته و تاثیر این نظرات هنوز هم احساس می شود .

نخستین نظر که به طور خاص بر اهمیت شغل سرپرست در زمان تکیه دارد وی را به عنوان عضو موثر در کادر مدیریت مشخص می کند . در قالب عضو موثر ، سرپرست از نظر کارکنان نماینده مستقیم مدیریت عالی است که با آنها در تماس رودررو است و تامین کننده نظرات و اوامر افراد مافوق می باشد .

نظریه دیگری سرپرست را یک واسطه به شمار می آورد که میان توقعات و احتیاجات مدیریت عالی و کارکنان گرفتار است .

نقش دیگری که به سرپرست اطلاق می شود این است که او را فردی حاشیه نشین می داند که فقط عنوان سرپرست را یدک می کشد که نه اختیاری به او داده شده و نه کارگران از او توقعی دارند .

نظریه دیگری درباره سرپرست هر چند که امروزه مورد قبول نیست این است که به جای آنکه او را عضو کادر مدیریت به حساب آورد . متعلق به گروه دیگری از کارکنان می داند . (نماینده کارگران) . در این موقعیت سرپرست به عنوان سخنگو و نماینده کارگران خواسته های آنان را برای مقامات بالا تشریح و طلب حقوق و منابع آنها ست و از کارگران حمایت می کند . و در مواردی ممکن است به مدیران بالا دست تحمیل شده باشد با آنکه موقعیت قانونی سرپرستان تغییر یافته است اکثر آنها هنوز چنین تصور می کنند که بیشتر به کارکنان گرایش دارند تا به گروه مدیران .

نقش دیگری برای سرپرست در نظر گرفته شده به عنوان کارشناس روابط انسانی است . از دید این نظریه سرپرست یکی از کارشناسانی است که تخصص او به حل و فصل مسائل مربوط می شود . این نظریه بیشتر در سازمان هایی که تا حد زیادی متمرکز است مصداق دارد . با این وجود

صرف نظر از نوع سازمان هرگاه از سرپرستان سوال می شود که عمده ترین مسائل شغلی خود را مشخص کنید به طور ثابت همیشه از مسائلی مانند انگیزش کارکنان و تضاد میان افراد نام می برند و به این ترتیب به نقش ضروری خود به عنوان کارشناس روابط انسانی اعتراف می نمایند .

در نگرشی که از نظریات مختلف درباره نقش سرپرست چه از دیدگاه تاریخی و چه از دیدگاه فعلی به عمل اید پنج نظریه عمده مشخص گردید که عبارت بودند : از عضو موثر ، فرد واسطه ، فرد حاشیه نشین ، کارمند دیگر و کارشناس روابط انسانی ، اگر چه امروزه تا حدودی کلیه این نظریات درباره نقش سرپرست مصداق دارد با این وجود به منظور بهبود موقعیت سرپرست در کارایی موثر باید کوشش شود که نقش اصلی او به صورت نقش عضو موثر در کارد مدیریت درآید .

اختیارات ، مسئولیت ها سرپرستان :

برای آشنایی بیشتر ابتدا اختیار و مسئولیت را تعریف و سپس اختیارات و مسئولیت های سرپرست را مورد بررسی قرار می دهیم .

اختیار : اختیار عبارت است از اجازه ، قدرت و یا حق قانونی است که (مدیریت) سازمان به فرد می دهد تا از عهده کارهایی که به او واگذار شده بر آید و اما مسئولیت یعنی مورد سوال و بازخواست قرار گرفتن در مقابل اختیاراتی که به فرد واگذار شده است .

مسئولیت جنبه های مختلفی دارند مانند مسئولیت کاری ، مسئولیت اخلاقی و مسئولیت اجتماعی و

بنابراین مسئولیت کاری عبارت از سوال و باز خواست قرار گرفتن در مورد کاری است که فرد بر عهده دارد .

اهمیت اختیارات سرپرست در محیط کار عبارت است از :

1-دستور دادن و تشویق و تنبیه و نظارت

2-دادن دستور کار

مسئولیت های سرپرست :

به طور کلی سرپرست در برابر مدیران ، کارکنان ، سایر سرپرست ها ، کار و محیط کار مسئولیت های متعددی دارند که شامل موارد زیر است :

1-مسئولیت در برابر افراد تحت سرپرستی : آموزش حفاظت در برابر خطرات ، هدایت و راهنمایی افراد ، ایجاد نظم و هماهنگی ، رهبری کار گروهی ، ایجاد انگیزه تغییر و تحول

2-مسئولیت های در برابر مدیران مافوق : ارائه گزارش کار به مدیران بالاتر ایجاد هماهنگی در پیشبرد کار (نقاط ضعف – پیشرفت کار و نقاط مثبت) به منظور حصول اطمینان از انجام اهداف ، برنامه ها و سیاست هایی که مدیریت درباره آنها تصمیم گرفته است .

3-مسئولیت در برابر سایر سرپرستان : حصول اطمینان از کار گروهی با دیگر سرپرستان و توجه به اهداف سازمان در سطحی بالاتر از اهداف قسمت یا بخش

4-مسئولیت در برابر کار انجام شده : کمیت (مقدار) کار و کیفیت (مرغوبیت) کار و رعایت استاندارد های زمانی کار

5-مسئولیت نسبت محیط کار : 1-ایجاد نظم و ترتیب 2-نگهداری صحیح ماشین الات 3-نظافت محل کار

بنابراین در یک دسته بندی کلی می توانیم مسئولیت های سرپرست را به صورت زیر بر شمریم :

-برنامه ریزی اجرایی کار

-تهیه گزارش های کار (روزانه – هفتگی و ماهانه)

-تعیین نیاز و برنامه ریزی آموزشی کارکنان

-رسیدگی به مشکلات کارکنان

-تعیین میزان اختیار و مسئولیت هریک از کارکنان

-تقسیم کار بین افراد

-تفہیم قوانین ، مقررات و هدف های سازمان برای کارکنان

-بهبود روش کار

-اعمال اصول ایمنی و بهداشتی در محیط کار و نظارت بر اجرای آن

-آگاهی از استانداردهای عملیاتی

سرپرستی واحدهای کسب و کار - استاد سعیدی

سرپرستی واحدهای کسب و کار

حوزه سرپرستی واحدهای کسب و کار 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. از این رو برای تبدیل شدن یک نیروی کار ساده به فردی متخصص نیاز به فراگیری دانش و مجهز شدن به برخی مهارت های مدیریتی از قبیل برقراری ارتباط، ایجاد انگیزه در کارکنان، بهبود بهره وری، اداره کارکنان مشکل دار و مشکل ساز و غیره می باشد.

سرپرستی به عنوان یک شغل در اروپا بعد از جنگ جهانی اول شکل گرفت در آن جنبه فنی و نظارت بر انجام کار افراد مورد توجه قرار گرفت با گسترش سازمان ها به اهمیت کار سرپرستان نیز افزوده شد به طوری که بدون سرپرستان انجام کار دشوار بود. موقعیت و جایگاه سرپرست در صنایع و سازمان های صنعتی طی اعصار گذشته تحولات چشمگیری داشته است. در گذشته سرپرست به تنهایی کارگاه را اداره می کرد. ولی پیدایش مکتب "مدیریت علمی" توسط "تیلور" و طرح عقاید جدید او در زمینه اعمال سرپرستی تخصصی به جای روش سنتی سرپرستی فردی، باعث تخصصی شدن امر سرپرستی گردید.

در این زمان، اگر چه سرپرست تعبیر و تفسیر خط مشی ها دخالتی نداشت. این نوع تحول جدید باعث شد به روش پیشین سازمان ها که بر اساس آن یک فرد فقط به این علت سرپرست گروه می شد که مدت زیادی در آن شغل کار کرده بود، پایان داده شد.

آموزش سرپرستی در این ابتدا از طریق وزارت کار و امور اجتماعی آغاز گردید و تا به امروز بوسیله چند سازمان آموزشی دنبال می گردد. در ده های اخیر نگرش و توجه به منابع انسانی موجب مطالعه و بررسی عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری شده و یکی از عوامل اصلی تاثیر گذار مدیریت تلقی

می گردد و سرپرستی نیز به عنوان یکی از رده های مدیریت که برزندگی مادی افراد تاثیر امکان ناپذیری دارد مطرح گردیده است.

مفهوم لغوی سرپرستی

از نظری لغوی در زبان انگلیسی سرپرست از دو واژه بزرگ " گسترده بینایی " یا " قدرت تصور " تشکیل شده است. در متون مدیریت، سرپرست به کسی اطلاق می گردد که مسئولیت هدایت و اداره دیگران را عهده دار است و از طریق برقراری ارتباط، فعالیت های سازمان را به وسیله زیردستان به انجام می رسد.

از این تعاریف، مفاهیم مشترک زیر برداشت می شود:

نوع فعالیت سرپرست اجرایی و عملیاتی می باشد.

کار سرپرست از طریق افراد زیر مجموعه صورت می گیرد.

سرپرست چندین کارمند یا کارگر دارد که به او گزارش می دهند.

تلاش سرپرست در جهت تحقق اهداف و دستیابی به شاخص های عملکردی می باشد که از طریق مدیران بالا رتبه تعیین می شود.

مفاهیم مدیر و سرپرست

برای بیان مفهوم سرپرست و سرپرستی، تعاریف مختلفی ارائه گردیده است. سرپرست کسی است که امور گروهی از افراد و اداره یک واحد سازمانی را به عهده دارد. طبعاً " رئیس " هم یک سرپرست است زیرا کارهای سازمان را توسط افراد انجام میدهد. اداره کنندگان، مدیران و روسا همه سرپرستند. کارفرما نیز به نوعی سرپرست محسوب می شود، زیرا اداره ی گروهی از کارگران و کارمندان را در خط مقدم کار و تولید به عهده دارد. اما رئیس کلمه ای است که بیشتر در سازمان های دولتی به کار می رود و مربوط به اداره، واحد، قسمت یا بخشی از سازمان های عمومی است.

-اصول سرپرستی -

تعریف سرپرست

بنابر تعریف، سرپرست به کسی اطلاق می گردد که دیگران را هدایت و اداره می کند و در سازمان برخلاف سایر رده های مدیریتی افراد غیرمدیر را اداره می کند. در فرهنگ آمریکا از سرپرست به عنوان " پیشرو " نام برده می شود. و در متون فارسی، سرپرست مترادف با سرور، بزرگ و رئیس می باشد.

سرپرست فردی است که از طریق برقراری ارتباط، فعالیت های سازمان را به وسیله زیردستان (نیروی خط مقدم کار و تولید) به انجام می رساند. به عبارتی دیگر، سرپرستان مدیرانی هستند که بطور مستقیم مسئولیت هدایت کار و فعالیت کارکنان و زیردستان بلافصل را برعهده دارند.

نقش و جایگاه سرپرست

برای سرپرست تنها دانش کار کافی نیست؛ آشنایی نظری با کار و داشتن مهارت فنی شرط لازم برای سرپرستی است. سرپرست باید ضمن داشتن تسلط بر کار – روش های کار- طرز کار ماشین ها و ابزار و وسایل را بشناسد و انتظارات زیردستان و مدیران را بداند. همچنین میزان اختیارات و مسئولیت های خویش را تشخیص دهد اما مهم ترین انتظار از وی این است که موجب برانگیختن افراد شود.

وظایف سرپرستان

سرپرست در محدوده اختیارات و مسئولیت هایش عمل می کند نه فراتر از آن. سرپرست لازم است هدف های سازمان را بشناسد و نقش خود را در راه یابی به هدف ها بیابد. ایجادارتباط و هماهنگی میان واحد خود و سایر واحدها. سرپرست باید توانایی بهبود روش و تغییرپذیری در قسمت خود را داشته باشد.

ضرورت، ارزش و اهمیت سرپرستی و مدیریت از دیدگاه اسلام

در قرآن کریم به جای کلمات سرپرست و مدیر از واژه هایی نظیر مدبر، رسول، امام و خلیف استفاده شده است. خداوند سبحان در راس نظام هستی به عنوان نخستین مدبر، تدبیر امور را به دست گرفته است. در بعضی از آیات نیز قرآن کریم بر تدبیرکنندگان بر امور تاکید نموده است.

اختیارات و مسئولیت های سرپرست

برای آشنایی بیشتر ابتدا اختیار و مسئولیت را تعریف کرده و سپس اختیارات و مسئولیت های سرپرست را مورد بررسی قرار میدهیم.

مسئولیت چیست؟

مسئولیت حوزه ای است که فرد به دلخواه خود مامور انجام کاری می شود. در حقیقت الزامی است از سوی مافوق برای انجام وظایف کاریشان. بنابراین مسئولیت التزام شخص، در دستیابی به شرایط

مطلوبی که به دستور مافوق بر گردن گرفته است. اگر شما باعث شدید چیزی اتفاق م بیفتد، باید مسئولیت عواقب آن را بر عهده بگیرید.

مسئولیت های پنجگانه سرپرست

۱. مسئولیت در برابر زیردستان (آموزش، حفاظت)

۲. مسئولیت در برابر بالادستان (دادن گزارش کار)

۳. مسئولیت در برابر سایر سرپرستان

۴. مسئولیت در برابر کار (کمیت، کیفیت)

۵. مسئولیت در برابر محیط کار

توانایی های هفت گانه ی سرپرستی

۱. توانایی استعداد سازماندهی و کارآفرینی

۲. توانایی انگیزش کارکنان

۳. توانایی ایجاد کار استاندارد شده

۴. توانایی ایجاد شرایط کار جمعی

۵. توانایی تصمیم گیری

۶. توانایی یادگیری روابط موثر

۷. توانایی برقراری ارتباط موثر با کارکنان

اصول هفتگانه سرپرستی

در بعضی منابع اصول هفتگانه ای برای سرپرستان بیان نموده اند که به اهم آنها می پردازیم:

اصل ۱: وظایف و مسئولیت های افراد کاملاً روشن باشد.

اصل ۲: افراد باید در انجام وظایف خود هدایت شوند.

اصل ۳: کار رضایت بخش مستخدم باید مورد تشویق قرار گیرد.

اصل ۴: کار نامطلوب باید مورد انتقاد قرار گیرد.

اصل ۵: به مستخدمین باید میدان داد تا بتواند مسئولیت های بیشتر را بپذیرند.

اصل ۶: کارکنان باید برای پرورش استعدادها و نوآوری ها در کار خود ترغیب شوند.

اصل ۷: محیط کار باید بهداشتی و مصون از استرس های روحی و روانی باشد.