

۱۵۷۴۵۰۰
۹۹/۱۱/۵۹

به نام خدا



مدیر عملیاتی

اصول سرپرستی در سازمان

مؤلفان

دکتر حمید اسماعیلی

(عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال)

متین آل احمد

(عضوباشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان دانشگاه آزاد اسلامی)

هر گونه چاپ و تکثیر از محتویات این کتاب بدون اجازه کتبی
ناشر ممنوع است. متخلفان به موجب قانون حمایت حقوق
مؤلفان، مصنفان و هنرمندان تحت پیگرد قانونی قرار می گیرند.

◀ عنوان کتاب: مدیر عملیاتی - اصول سرپرستی در سازمان

◀ مولفان: دکتر حمید اسماعیلی

◀ تین آل احمد

◀ ناشر: رسد، فرهنگی هنری دیباگران تهران

◀ صفحه آری: مژگان شیرین

◀ طراح جلد: داریوش فرساید

◀ نوبت چاپ: اول

◀ تاریخ نشر: ۱۳۹۶

◀ چاپ و صحافی: دانشجو

◀ تیراژ: ۱۰۰ جلد

◀ قیمت: ۲۰۰۰۰۰ ریال

◀ شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۱۲۴-۸۲۳-۸

نشانی واحد فروش: تهران، میدان انقلاب،

خ کارگر جنوبی، روبروی پاساژ مهستان،

پلاک ۱۲۵۱

تلفن: ۰۲۰۸۵۱۱۱-۶۶۴۱۰۰۴۶

کد پستی: ۱۳۱۴۹۸۳۱۸۵

فروشگاههای اینترنتی:

www.mftbook.ir

www.mftshop.com

نشانی تلگرام: @mftbook

پست الکترونیکی: bookmarket@mftmail.com

نشانی اینستاگرام: [Dibagaran_publishing](https://www.instagram.com/Dibagaran_publishing)

سرشناسه: اسماعیلی، حمید، ۱۳۵۸-

عنوان و نام پدیدآور: مدیر عملیاتی: اصول سرپرستی در

سازمان / مولفان: حمید اسماعیلی، متین آل احمد.

مشخصات نشر: تهران: دیباگران تهران: ۱۳۹۶

مشخصات ظاهری: ۱۳۱ ص: مصور،

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۱۲۴-۸۲۳-۸

وضعیت فهرست نویسی: فیبا

عنوان دیگر: اصول سرپرستی در سازمان

موضوع: مدیریت

موضوع: Management

موضوع: سازمان

موضوع: Organization

شناسه افزوده: آل احمد، متین، ۱۳۶۳-

رده بندی کنگر: ۶۵۶ الف ۲ ف ۳۷/ HD

رده بندی دیویی: ۶۵۸

شماره کتابشناسی ملی: ۱۴۰۱۴

فهرست مطالب

مقدمه:	۸
فصل اول مدیریت از دیروز تا امروز	۱۱
مکانب مدیریت:	۱۲
مکتب کلاسیک:	۱۲
مدیریت علمی:	۱۳
مدیریت اداری:	۱۶
تقسیم کار:	۱۶
بوروکراسی:	۲۴
نظریه انسان اجتماعی:	۲۵
مکتب نئوکلاسیک:	۲۶
مکتب مدرن:	۲۷
رویکرد کمی یا ریاضی:	۲۸
رویکرد سیستمی:	۲۹
رویکرد اقتضایی:	۲۹
فصل دوم / اسطوح مدیریت در سازمان	۳۱
مدیران عالی:	۳۲
اهداف اصلی مدیران ارشد:	۳۲
مدیران میانی:	۳۳
مدیران عملیاتی:	۳۳

۳۴	مهارت‌های فنی
۳۵	مهارت‌های انسانی
۳۵	مهارت‌های ادراکی
۳۷	فصل سوم / ساختار سازمانی
۳۷	۱- عناصر مشترک در سازمانها:
۳۹	ساختار ساده:
۳۹	نقاط قوت ساختار ساده:
۴۰	نقاط ضعف ساختار ساده:
۴۰	۲- بوروکراسی عشی:
۴۱	ویژگی‌های ساختار بخشی:
۴۲	نقاط ضعف ساختار بخشی:
۴۳	۳- بوروکراسی حرفه‌ای:
۴۴	۴- بوروکراسی ماشینی:
۴۶	۵- ادھوکراسی:
۴۷	۶- ساختار ماتریسی:
۵۰	۷- ساختار تیم محصول:
۵۱	۸- ساختار جغرافیایی:
۵۲	۹- ساختار شبکه‌ای:
۵۳	پیچیدگی:
۵۵	تنوری آشوب:
۵۸	تصمیم‌گیری از نگاه نظریه آشوب:
۵۹	رسمیت:
۶۱	رابطه بین رسمیت و پیچیدگی:
۶۱	تمرکز:
۶۴	تصمیم‌گیری و تمرکز:
۶۵	ارتباط تمرکز، پیچیدگی و رسمیت:
۶۷	فصل چهارم / مدیر عملیاتی:

۶۷	وظایف سرپرست:
۶۸	وظایف مشترک در سرپرستان عبارتند از:
۷۰	مهارت‌های سرپرستان
۷۰	مهارت‌های ادراکی:
۷۱	تجزیه تحلیل
۷۲	مهارت‌های انسانی:
۷۶	مهارت‌های فنی:
۷۹	فصل پنجم /مهارت‌های فنی
۷۹	جمع‌آوری داده:
۸۱	کاربری رایانه
۸۲	سخت‌افزار:
۸۳	نرم‌افزار
۸۴	ویژگی‌های ظاهری:
۸۵	نمودار روندنما FLOWCHARTS
۸۹	فصل ششم /مدیریت عملیاتی با زبان ساده (با جوب سرپرستان)
۹۰	۱- مسئولیت پذیری:
۹۱	۲- تفویض اختیار:
۹۲	۳- ارزیابی عملکرد:
۹۳	۴- تصحیح عملکرد:
۹۴	۵- کمک به رشد پرسنل:
۹۵	۶- منش مدیریتی:
۹۵	۷- استخدام موثر نیرو:
۱۰۱	فصل هفتم / اشتباهات مدیران عملیاتی
۱۰۹	فصل هشتم / مشاغل و شرح وظایف مدیران عملیاتی
۱۱۰	واحد تولید
۱۱۱	روش تولید پروژه ای

- ۱۱۱.....روش تولید سفارشی .
- ۱۱۲.....روش تولید دسته ای .
- ۱۱۲.....روش تولید انبوه .
- ۱۱۳.....تولید پیوسته و جریانی .
- ۱۱۳.....سرپرست تولید.....
- ۱۱۶.....واحد خدمات مشتریان.....
- ۱۱۹.....سرپرست خدمات مشتریان.....
- ۱۲۱.....واحد تعمیرات و نگهداری.....
- ۱۲۲.....سرپرست تعمیرات و نگهداری.....
- ۱۲۴.....واحد حسابداری.....
- ۱۲۵.....سرپرست حسابداری.....
- ۱۲۸.....واحد پرستاری.....
- ۱۲۸.....سرپرست پرستاری (سوپروایزر).....

مهم‌ترین دارایی هر سازمان نیروی انسانی آن سازمان است. نیروی انسانی شامل کلیه افرادی است که درون یک سازمان در مسیر تحقق اهداف آن سازمانی تلاش می‌کنند. نیروی انسانی شامل پرسنل اداری، اجرایی، مدیران عملیاتی یا سرپرستان، مدیران میانی و مدیران ارشد سازمان می‌شود. شرکت‌ها با توجه به تولید نوع محصول و خدمت خود از نیروهای انسانی با توانمندی‌های متفاوت استفاده می‌کنند.

سازمان، پدیده‌ای است اجتماعی که با استفاده از منابع مادی، انسانی و اطلاعاتی در جهت تولید محصولات و یا خدماتی معین ایجاد گردیده است. سازمانها با توجه به اندازه و نوع فعالیت دارای سلسله مراتب مدیریت مشخصی هستند. مدیران ارشد در رأس این سلسله مراتب و مدیران عملیاتی در پایین‌ترین سطح آن قرار دارد و مدیران میانی در بدنه این هرم قرار گرفته‌اند. در عصر پر سرعت و پر رقابت امروز، سازمان باید به سرعت خود را با محیط رقابتی تطبیق دهند. برای این منظور باید تصمیمات درست را به سرعت گرفته شود و به سرعت اجرایی گردند.

هر فرد در سازمان زیر نظر یک مدیر مستقیم در سازمان فعالیت می‌کند حتی مدیرعامل یک سازمان که بالاترین فرد در سازمان است به استثنای سهامداران و مالکین سیستم پاسخگو باشد. در سازمان‌ها یک سلسله مراتب برای مدیریت نیروی انسانی وجود دارد که این سلسله مراتب از مدیرعامل مجموعه شروع شده و تا کلیه پرسنل سازمان گسترش می‌یابد. دانشمندان علوم انسانی و مدیریت سازمانها را بر اساس مدیریت به سه سطح کلی می‌قسمت نه‌ده‌اند. بالاترین سطح مدیریت در سازمان مدیران ارشد سازمان است مدیران میانی سطح دوم مدیران در سازمان است که تحت کنترل مدیران ارشد هستند و سطح سوم مدیریت مدیران عملیاتی یا سرپرستان است. وظیفه مدیریت پرسنل تحت اختیار را به عهده دارند.

مدیران عملیاتی یا سرپرستان در سازمان بسیار نقش مهمی دارند و آنها هستند که اولین نظارت را بر عملکرد پرسنل صورت می‌دهند. هر چه مشکلات و نواقص در سطوح پایین‌تر سازمانی مشخص و رفع شوند هزینه کمتری را شامل حال سازمان می‌کنند. مدیریت در سطح عملیات و یا سرپرست عموماً اولین تجربه مدیریت یک فرد در یک سازمان است یک فرد فعال که در یک مجموعه به خوبی فعالیت می‌کند با اولین ترفیع شغلی به سطح سرپرستی در واحد خود می‌رسد. در زبان انگلیسی به مدیران عملیاتی و یا سرپرستان، سوپروایزر می‌گویند. مدیران عملیاتی معمولاً شرح شغل دقیق و

مشخصی در سازمان دارند ولی صرفاً عمل کردن به شرح مشاغل برای یک مدیر عملیاتی کافی نیست، یک مدیر عملیاتی می‌تواند یک بحران سازمانی را در شروع تشخیص داده و با هماهنگی رده‌های بالاتر از برخورد سازمان با مشکل جلوگیری کند و یا می‌تواند یک تسهیلگر خوب روابط در درون یک سازمان باشد و بسیاری موارد دیگر که در ادامه کتاب به تشریح آنها خواهیم پرداخت.

www.ketab.ir