

1. وظایف اصلی یک سرپرست در سازمان را توضیح دهید.

وظایف اصلی سرپرست عبارتند از: برنامه‌ریزی، سازماندهی، هدایت، نظارت و هماهنگی. در مرحله برنامه‌ریزی، سرپرست اهداف کاری را تعیین و راهکارهای رسیدن به آن‌ها را مشخص می‌کند. در سازماندهی، وظایف بین کارکنان تقسیم و منابع تخصیص داده می‌شود. هدایت شامل ایجاد انگیزه و رهبری کارکنان برای دستیابی به اهداف است. نظارت بر عملکرد افراد برای اطمینان از انطباق آن با برنامه‌ها انجام می‌شود. در نهایت، هماهنگی باعث یکپارچگی بین فعالیت‌های مختلف برای افزایش بهره‌وری می‌شود.

2. ویژگی‌های یک سرپرست موفق را نام ببرید و توضیح دهید.

سرپرست موفق باید دارای ویژگی‌هایی مانند مهارت ارتباط مؤثر، توان رهبری، انصاف، تصمیم‌گیری درست، آگاهی سازمانی و مسئولیت‌پذیری باشد. او باید توانایی ایجاد ارتباطی دوطرفه با کارکنان داشته باشد تا اعتماد و همکاری را تقویت کند. قدرت هدایت کارکنان و ایجاد انگیزه نیز بسیار مهم است. همچنین، تصمیم‌گیری‌های سریع و منطقی، اجرای قوانین به‌صورت عادلانه و پاسخگویی به عملکرد خود از الزامات سرپرستی اثربخش است.

3. تفاوت بین مدیریت و سرپرستی چیست؟

مدیریت سطحی بالاتر و استراتژیک دارد و معمولاً بر تعیین اهداف کلان، سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی بلندمدت تمرکز دارد. در مقابل، سرپرستی بیشتر در سطح عملیاتی و اجرایی عمل می‌کند و بر اجرای تصمیمات مدیران تمرکز دارد. مدیران ممکن است کمتر با کارکنان در تماس مستقیم باشند، در حالی که سرپرستان به‌طور روزمره با آن‌ها در ارتباط هستند. به‌عبارتی، سرپرستی پل ارتباطی بین مدیریت ارشد و نیروی اجرایی است.

4. نقش سرپرست در انگیزش کارکنان چیست؟

سرپرست نقش مهمی در انگیزش کارکنان دارد زیرا به صورت مستقیم با آنها در ارتباط است. او می تواند از طریق شناخت نیازهای کارکنان، فراهم کردن محیطی حمایتی، ارائه بازخورد مناسب، شناسایی و قدردانی از عملکرد خوب، فرصت دادن برای پیشرفت، و ایجاد حس تعلق به تیم، انگیزش ایجاد کند. رفتار منصفانه، توجه به خواسته های انسانی و تعامل سازنده از جمله راهکارهای انگیزشی مؤثر سرپرست هستند.

5. سبک های رهبری مختلف در سرپرستی را با مثال توضیح دهید.

چهار سبک رایج رهبری شامل: آمرانه، دموکراتیک، مشارکتی و آزادمنش است. در سبک آمرانه، سرپرست تصمیم گیر اصلی است و دستورها به صورت مستقیم صادر می شود؛ در شرایط بحرانی مؤثر است. در سبک دموکراتیک، نظرات کارکنان لحاظ شده و تصمیم گیری مشارکتی است. سبک مشارکتی بر مشاوره و همکاری تأکید دارد. در سبک آزادمنش، سرپرست به کارکنان آزادی عمل می دهد؛ مناسب برای تیم های خلاق. هر سبک باید متناسب با شرایط سازمان و نوع کارکنان انتخاب شود.

6. چگونه می توان تعارضات در محیط کار را شناسایی و مدیریت کرد؟

تعارض ممکن است بر اثر تفاوت های فردی، اهداف متضاد یا سوء تفاهم ها ایجاد شود. سرپرست باید نشانه هایی مانند کاهش روحیه، افت عملکرد یا افزایش شکایات را به موقع شناسایی کند. برای مدیریت تعارض، ابتدا باید با هر دو طرف صحبت شود تا ریشه مشکل مشخص گردد. سپس راه حل هایی منصفانه و مشارکتی ارائه شده و توافق طرفین جلب شود. مهارت ارتباطی بالا، بی طرفی و اعتماد سازی برای حل تعارض ضروری است.

7. مراحل تصمیم‌گیری اثربخش توسط سرپرست چیست؟

مراحل تصمیم‌گیری اثربخش عبارتند از: (۱) شناسایی دقیق مسئله، (۲) جمع‌آوری اطلاعات مرتبط، (۳) بررسی راه‌حل‌های ممکن، (۴) ارزیابی گزینه‌ها از نظر مزایا و معایب، (۵) انتخاب بهترین گزینه، (۶) اجرای تصمیم و (۷) ارزیابی نتایج. سرپرست باید تصمیماتی مبتنی بر داده و شرایط واقعی اتخاذ کند و در صورت نیاز از نظرات کارکنان نیز استفاده کند تا تصمیم عملیاتی و مؤثر باشد.

8. ابزارهای ارزیابی عملکرد کارکنان کدامند و چگونه استفاده می‌شوند؟

ابزارهایی مانند فرم‌های ارزیابی، گزارش‌های عملکرد، مصاحبه‌های فردی، بازخورد ۳۶۰ درجه و KPI برای ارزیابی استفاده می‌شوند. سرپرست باید اهداف مشخص و قابل سنجش تعیین کرده و عملکرد هر فرد را بر اساس آن‌ها بسنجند. بازخورد شفاف، گفت‌وگوی مستقیم و تحلیل نتایج، به اصلاح رفتارها و ارتقاء عملکرد کمک می‌کند. ارزیابی مستمر باعث پیشرفت شغلی و انگیزش نیز می‌شود.

9. اهمیت ارتباط مؤثر بین سرپرست و کارکنان را توضیح دهید.

ارتباط مؤثر باعث انتقال صحیح اطلاعات، کاهش تعارضات، افزایش اعتماد و ایجاد محیطی مثبت می‌شود. سرپرستی که به‌خوبی گوش می‌دهد، واضح صحبت می‌کند و بازخورد سازنده می‌دهد، می‌تواند روحیه و کارایی تیم را ارتقا دهد. ارتباط مناسب همچنین به شفاف‌سازی وظایف، رفع ابهامات و ایجاد حس تعلق کمک می‌کند. استفاده از ابزارهای مختلف ارتباطی و توجه به زبان بدن از ملزومات این مهارت هستند.

10. تفاوت میان قدرت و اختیار در مدیریت سازمان چیست؟

قدرت به توانایی فرد برای تأثیرگذاری بر دیگران اشاره دارد، حتی اگر موقعیت رسمی نداشته باشد؛ در حالی که اختیار به حقی است که سازمان به فرد می‌دهد تا تصمیم‌گیری کرده و دستور صادر کند. مثلاً یک سرپرست ممکن است اختیار جابه‌جایی نیروی انسانی را داشته

باشد، اما قدرت نفوذ او به تعاملات فردی و اعتماد کارکنان بستگی دارد. استفاده متعادل از قدرت و اختیار، اثربخشی مدیریت را افزایش می‌دهد.