



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	تئوری‌های در زمینه سرپرستی
۱۸	سطوح (رده‌های سرپرستی)
۲۰	اهمیت و ضرورت آموزش 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
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	ویژگی‌های اخلاقی سرپرست ایده آل
۴۹	منابع قدرت و ابزارهای سرپرستی
۵۰	سوالات پایانی فصل دوم

فصل سوم

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

فصل چهارم

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



۸۰	سوالات پایانی فصل چهارم
۸۱	فصل پنجم
۸۱	آشنایی با مدیریت واحدهای صنفی، مفاهیم مدیریت مصرف‌کننده و روابط کار
۸۳	جایگاه مصرف‌کننده در حقوق ایران
۸۳	وظایف تولیدکنندگان و فروشندگان در برابر مصرف‌کنندگان
۸۴	ابزارهای نظارتی دولت
۸۵	حمایت از حقوق مصرف‌کننده
۸۷	راهکارهای حمایت از حقوق مصرف‌کننده
۸۹	وضعیت حقوق مصرف‌کننده در ایران
۹۷	بررسی شاخص‌های رضایت مشتریان و ارائه راهبردهای مشتری‌مدار (CSM)
۱۰۱	مدیریت روابط کار
۱۰۷	سوالات پایانی فصل پنجم
۱۰۹	فصل ششم
۱۰۹	تشریح توسعه کسب‌وکار با توجه به تغییرات بازار
۱۱۱	تغییرات فردی و اجتماعی عصر حاضر
۱۱۲	ایجاد تغییر در افراد
۱۱۲	فرایند تغییر
۱۱۳	طبقه‌بندی انواع تغییر
۱۱۵	کنترل مقاومت
۱۱۵	استراتژی گسترش طرح کسب‌وکار و نفوذ شرکت در بازار
۱۱۷	محصول جدید برای مخاطب جدید
۱۲۰	سوالات پایانی فصل ششم



۱۲۱	فصل هفتم
۱۲۱	سنجش و ارزیابی اثر بخشی فعالیت‌های واحدهای کسب‌وکار
۱۲۳	مفهوم ارزیابی عملکرد
۱۲۴	ضرورت و اهمیت ارزیابی عملکرد
۱۲۶	دیدگاه سنتی و نوین در ارزیابی عملکرد
۱۲۹	مدل‌ها و الگوهای سیستم ارزیابی عملکرد
۱۲۹	الگوی فرایند تحلیل سلسله مراتبی AHP
۱۳۰	نظام مدیریت کیفیت ISO
۱۳۱	نظام کارت امتیاز متوازن BSC
۱۳۳	چارچوب مدوری و استیپل
۱۳۳	روش تحلیل ذینفعان STOK HOLDER
۱۳۴	نظام مدیریت بر مبنای هدف MBO
۱۳۵	نظام مدیریت کیفیت جامع TQM
۱۳۵	روش مالکوم بالدريج
۱۳۶	مدل تعالی سازمان EFQM
۱۴۰	منابع