

مسئول دفتری

بر اساس استاندارد سازمان آموزش فنی و حرفه ای

کد استاندارد ۱-۰۰۱-۴۳-۳۳۴۳

مناسب برای تهیه دانش آموزان رشته امور اداری و مسئولان دفاتر

مؤلف

منصوره صافدل

سرشناسه	: صافدل، منصوره، ۱۳۶۱-
عنوان و نام پدیدآور	: مسئول دفتری بر اساس استاندارد سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای.../منصوره صافدل.
مشخصات نشر	: انتشارات حسابدار، ۱۳۹۹.
مشخصات ظاهری	: ۱۲۰ ص.
صفحه آرا و طراح جلد	: بهاره عزت تبار
شابک	: ۹۷۸-۶۶۲-۷۰۲۵-۲۱-۷
وضعیت فهرست نویسی	: فیپا
موضوع	: کار دفتری
موضوع	: Paperwork (Office practice)
رده بندی کنگره	: ۵/ HF۵۵۴۷
رده بندی دیویی	: ۶۵۱/۳۷۰۱
شماره کتابشناسی ملی	: ۶۲۰۶۱۸۱



نام کتاب: مسئول دفتری/بر اساس استاندارد سازمان آموزش فنی و حرفه ای
مؤلف : منصوره صافدل

ناشر: حسابدار ؛ تعداد صفحات ۱۲۰ ص ؛ نوبت چاپ اول تابستان ۱۳۹۹ ؛
چاپ و صحافی : مهرگان ؛ شمارگان ۱۰۰۰ نسخه ؛ قیمت: ۲۰۰/۰۰ ریال،

فروشگاه اینترنتی: www.hesabdarpub.ir

شبکه های اجتماعی: hesabdarpub@

تلفن دفتر مرکزی : ۰۲۱۶۶۴۵۶۱۹۴

مرکز فروش: ۰۹۱۰۶۷۲۴۵۶۳

تمامی حقوق مربوط به چاپ و تکثیر این کتاب برای ناشر محفوظ است.

مقدمه:

به نام خداوند مهربان

مستول دفتر در لغت به معنای ایجادکننده، بوجودآورنده و ابداع کننده است. اما در کسب و کار و ادبیات روزمره منشی / مستول دفتر به شخصی گفته می شود که توسط شخص یا سازمانی استخدام گردد و بتواند از استعدادها و خلاقیتش در جهت انجام دادن بهتر وظایفش بهره برد. او اهداف را شناسایی میکند، برنامه ریزی و سازماندهی می کند، تصمیم می گیرد و اجرا می کند. و با قصور در انجام وظایفش، خطایش را با افتخار میپذیرد و آن را اصلاح میکند. عموماً افراد دارای مدرک کاردانی، کارشناسی و یا کارشناسی ارشد در رشته های مختلف می توانند منشی یا مستول دفتر شوند. البته رشته هایی مانند حسابداری، مدیریت، روانشناسی و ... بیشتر برای شغل مستول دفتر مورد نظر کارفرماها هستند.

در این کتاب سعی شده وظایف و مسئولیت های مستول دفتری به گونه ای بیان شود که برای علاقه مندان به حرفه مستول دفتری، دانش آموزان و دانشجویان رشته های امور اداری و مالی قابل استفاده باشد.

تقدیم به خدایی که آفرید جهان را، انسان را، علم را، معرفت را، عشق را...

و به همسر مهربانم که محیطی سرشار از امنیت و آرامش برای من فراهم کرده و همواره مشوق و حامی من بوده است.

پدر و مادر عزیزم که همواره یابوری دلسوز و فداکار برایم بوده اند.

و دختران عزیزم که وجودشان شادی بخش و مایه آرامش من است.

و به همه عزیزانی که نیک می اندیشند و جز رضای الهی و پیشرفت و سعادت جامعه هدفی ندارند.

با آرزوی موفقیت و سربلندی

منصوره صافدل

تابستان ۱۳۹۹

فهرست:

۱۱.....	فصل اول- تشخیص مفاهیم اولیه سازمان.....
۱۲.....	۱-۱ مفهوم سازمان:.....
۱۲.....	۱-۲ انواع سازمان:.....
۱۲.....	۱-۳ تقسیم کار:.....
۱۳.....	۱-۴ ساختار سازمانی:.....
۱۴.....	۱-۵ نمودار سازمانی:.....
۱۶.....	۱-۶ طبقه بندی وظایف سازمانی:.....
۱۶.....	۱-۷ وظایف واحدها در سازمان:.....
۱۷.....	۱-۸ روش های اداره امور دفتری:.....
۱۸.....	۱-۹ مدیریت و سرپرستی:.....
۲۱.....	۱-۱۰ اصول سازمان:.....
۲۳.....	فصل دوم- مسئول دفتر.....
۲۴.....	۲-۱ مسئول دفتر کیست؟.....
۲۴.....	۲-۲ وظایف مسئول دفتر (منشی):.....
۲۶.....	۲-۳ موقعیت منشی در سازمان:.....
۲۶.....	۲-۴ خصوصیات منشی:.....
۲۹.....	۲-۵ روابط اداری منشی:.....
۳۱.....	فصل سوم- برقراری ارتباط سازمانی.....
۳۲.....	۳-۱ تعریف ارتباط:.....
۳۲.....	۳-۲ انواع ارتباط:.....
۳۲.....	۳-۳ جریان های ارتباطی:.....
۳۳.....	۳-۴ ارتباط رسمی و غیررسمی:.....
۳۳.....	۳-۵ زبان بدن چیست؟.....
۳۴.....	۳-۶ مهارت های بهبود ارتباطات:.....
۳۵.....	۳-۷ معارفه:.....

۳۶	۳-۸ اصول برقراری ارتباط:
۳۸	۳-۹ ابزارهای ارتباط و انواع آن:
۴۶	۳-۱۰ اتوماسیون اداری:
۴۶	۳-۱۱ پست الکترونیک ونحوه ساخت E-mail و G-mail:
۴۷	۳-۱۲ ارتباط به وسیله ی پست:

فصل چهارم- برنامه ریزی و ایجاد هماهنگی فعالیت های دفتر..... ۴۹

۵۰	۴-۱ برنامه ریزی:
۵۱	۴-۲ انواع برنامه
۵۲	۴-۳ مفهوم مدیریت زمان:
۵۲	۴-۴ اثبات و تنظیم برنامه
۵۲	۴-۵ تنظیم قرار ملاقات:

فصل پنجم-تنظیم جلسات ۵۵

۵۶	۵-۱ جلسه چیست؟
۵۶	۵-۲ انواع جلسات:
۵۶	۵-۳ سایر جلسات:
۵۷	۵-۴ وظایف منشی در ارتباط با اصول تنظیم جلسات:
۵۹	۵-۵ فرم صورت جلسه:
۵۹	۵-۶ ارکان جلسه:
۶۳	فصل ششم-مکاتبات اداری و گزارش نویسی.....

۶۴	۶-۱ مفهوم نامه نگاری:
۶۴	۶-۲ انواع مکاتبات:
۶۴	۶-۳ سیر گردش مکاتبات:
۶۴	۶-۴ نامه های مربوط به سازمان:
۶۶	۶-۷ نامه های وارده:
۶۷	۶-۸ فرم های اداری:
۶۸	۶-۹ دفتر اندیکاتور:
۶۸	۶-۱۰ قواعد کلی نگارش:
۷۰	۶-۱۱ اجزای نامه های اداری:
۷۱	۶-۱۲ ضوابط ماشین کردن نامه های اداری:
۷۴	۶-۱۳ سلسله مراتب در نامه های اداری:
۷۵	۶-۱۴ تعریف گزارش:

۷۵	۱۵-عفن گزارش نویسی:
۷۵	۱۶-اهداف کلی گزارش:
۷۶	۱۷-عنوان گزارش:
۷۷	۱۸-عبرم تهیه گزارش پیشرفت کار:
۷۷	۱۹-عمرادل مختلف گزارش نویسی:
۷۸	۲۰-عبره تنظیم نامه اداری در برنامه Word:
۸۰	گام اول
۸۱	گام دوم
۸۱	گام سوم
۸۴	گام چهارم
۸۶	گام پنجم
۸۷	گام ششم
۸۸	گام هفتم
۸۹	گام هشتم
۹۰	گام نهم
۹۱	گام دهم
۹۲	۲۱-عروش تایپ ده انگشتی:
۹۵	فصل هفتم-قرارداد:
۹۶	۱-۷-مفاهیم و تعاریف مندرج در قانون کار:
۹۷	۲-۷-ساعات کار قانونی:
۹۷	۳-۷-تعطیلات و مرخصی ها:
۹۸	۴-۷-شرایط کار زنان:
۹۸	۵-۷-کارآموز و مراکز کارآموزی:
۹۸	۶-۷-خدمات رفاهی کارگران:
۹۸	۷-۷-آئین نامه اجرایی قانون بیمه بیکاری:
۹۹	۸-۷-اجرای مقررات و آیین نامه های اداری:
۱۰۱	فصل هشتم-بایگانی و مدیریت اسناد:
۱۰۲	۱-۸-نقش بایگانی در حیات سازمان:
۱۰۲	۲-۸-تعریف بایگانی:
۱۰۲	۳-۸-آرشیو:
۱۰۲	۴-۸-تنظیم اسناد و مدارک:

- ۵-۸ روش های بایگانی: ۱۰۳
- ۶-۸ روش های طبقه بندی اسناد: ۱۰۳
- ۷-۸ دفتر ردیابی: ۱۰۴
- ۸-۸ دفتر رپراتور (اندکس حرفی): ۱۰۵
- ۹-۸ اندکس بایگانی: ۱۰۶
- ۱۰-۸ اداره امور بایگانی: ۱۰۶
- ۱۱-۸ دفتر ارسال نامه ها: ۱۰۸
- ۱۲-۸ پیگیری مکاتبات: ۱۰۸
- ۱۳-۸ وظایف مسئول دفتری در زمینه بایگانی: ۱۰۹

- فصل نهم - آراستگی محیط کار ۱۱۱
- ۱-۵۵۹ چیست؟ ۱۱۲
- ۲-۹ تاثیر آراستگی محیط بر ۱۱۲
- ۳-۹ مراحل نظام آراستگی: ۱۱۳
- ۴-۹ شرایط استفاده از ملزومات اداری: ۱۱۷
- منابع و مآخذ: ۱۲۰