

استاندارد آموزشی

مسئول دفتر

کد استاندارد: ۰۱۰۰۲۰۰۰۴۳۰۰۲۰۴۱۲۰۲۰

ویژه هنرجویان رشته امور اداری

شاخه کاردانش

قیمت: ۵۵۰۰۰ تومان

فهرست مطالب

عنوان

صفحه

واحد کار اول: انجام هماهنگی امور دفتری بر اساس مفاهیم و اصول سازمانی

۲	سازمان و انواع آن (رسمی - غیر رسمی - دولتی - غیر دولتی)
۶	ساختار سازمان
۱۰	پست‌های سازمانی حوزه کاری
۱۱	نمودار سازمانی و سلسله مراتب اداری (کشوری - لشکری - تامین اجتماعی)
۱۷	صف و ستاد
۱۸	جایگاه سازمانی مسئول دفتر
۱۹	وظایف مسئول دفتر و سایر اعضای آن
۲۰	اصول برنامه ریزی و اولویت‌های مسئول دفتر
۲۳	مدیریت زمان و مزایای آن
۲۴	انواع برنامه‌ها در حیطه وظیفه مسئول دفتر
۲۵	آراستگی محیط کار
۲۹	تجهیزات و ملزومات اداری
۳۱	روشهای هماهنگی امور
۳۳	مفاهیم جلسه - کنفرانس - سمینار - میزگرد - مناظره - سمپوزیوم
۳۶	جلسات اداری و انواع آن (تصمیم گیری - اطلاعی و مشورتی)
۳۹	کار گروهی
۴۰	مقایسه سازمان‌های رسمی و غیر رسمی (دولتی و غیر دولتی)
۴۴	مقایسه واحدها و سلسله مراتب سازمانی (صف و ستاد) سازمان‌ها
۴۶	تنظیم و لغو قرار ملاقات
۴۸	انجام کار بصورت گروهی
۵۰	اولویت بندی کارها
۵۳	تنظیم جلسات اداری

۵۷	جمع آوری صورتجلسات اداری و پیگیری مصوبات جلسه
۵۹	مرتب کردن و آراستن محیط کار
۵۹	فراهم کردن ملزومات اداری
۶۱	تکریم ارباب رجوع
۶۲	اهمیت رعایت سلسله مراتب سازمانی در انجام وظیفه محوله
۶۴	اهمیت اطلاع از وظایف بخش‌های مختلف سازمان
۶۵	رعایت بهداشت در محیط کار
۶۷	رعایت ارگونومی
۶۸	مدیریت پسماند
۷۰	مدیریت و ارتقاء بهره‌وری انرژی
۷۳	نمونه سوالات عملی

واحد کار دوم: برقراری ارتباطات سازمانی

۷۶	ارتباط و فرایند آن
۸۰	انواع ارتباط
۸۲	ابزار و تجهیزات ارتباطی
۸۳	نحوه استفاده از ماشینهای اداری
۸۵	نحوه برقراری ارتباط با مراجعان
۸۹	ارکان ارتباط
۹۱	برقراری ارتباط به طرق مختلف (افقی - عمودی - مورب)
۹۲	بکارگیری تجهیزات در برقراری ارتباط
۹۴	ارتباط کلامی صحیح
۹۵	بکارگیری ماشینهای اداری و مخابراتی و الکترونیکی
۱۰۰	دقت در استفاده بهینه از کاغذ
۱۰۲	تکریم ارباب رجوع
۱۰۳	رعایت ارگونومی
۱۰۳	نظافت سیستم‌ها و محیط مربوط به خود
۱۰۵	مدیریت پسماند
۱۰۶	صرفه جویی در انرژی
۱۰۷	نمونه سوالات عملی

واحد کار سوم: انجام مکاتبات اداری و گزارش نویسی

۱۱۰	تاریخچه زبان - خط و مفاهیم
۱۱۶	متن و انواع آن
۱۱۷	علائم نشانه گذاری
۱۲۰	جایگاه و نقش نگارنده و مخاطب متون
۱۲۱	شیوه نگارش نامه ها
۱۲۳	اجزاء، قواعد و اصول نگارش نامه های اداری
۱۳۱	انواع کاغذهای مورد استفاده در سیستم اداری
۱۳۱	انواع کاغذ و مقوا در صنعت چاپ و بسته بندی
۱۳۵	نحوه توزیع و پیگیری نامه های اداری
۱۳۸	دعوتنامه
۱۴۰	انواع نامه ها و اجزای آن
۱۴۴	فرم های اداری - تجاری
۱۴۵	اجزای فرم های اداری و انواع گزارش
۱۵۰	انواع درخواست های اداری
۱۵۲	نحوه تهیه گزارش و مراحل آن
۱۵۳	نگارش متون اداری
۱۵۶	رعایت اصول و قواعد ویرایش و صفحه بندی
۱۵۷	تفکیک و توزیع و پیگیری نامه ها
۱۵۹	تکمیل انواع فرم های اداری
۱۵۹	تهیه و تنظیم دعوتنامه
۱۶۱	تنظیم صورت جلسات
۱۶۸	تهیه گزارش و گزارش گیری سیستمی
۱۷۵	خلاصه نویسی گزارش
۱۷۶	تکریم ارباب رجوع
۱۷۶	دقت در استفاده از بهینه کاغذ
۱۷۹	رعایت ارگونومی
۱۸۰	نظافت سیستم ها و محیط مربوط به خود
۱۸۲	مدیریت پسماند

۱۸۳	صرفه جویی در انرژی
۱۸۵	نمونه سوالات عملی

واحد کار چهارم: بکارگیری علوم و فنون مذاکره

۱۹۰	تاریخچه مذاکره
۱۹۳	مفهوم مذاکره
۱۹۴	انواع مذاکره
۱۹۵	اهمیت مذاکره
۱۹۷	فرایند مذاکره
۱۹۷	اصول تعهد و توافق در مذاکره
۲۰۰	چگونگی برقراری ارتباط با طرف مقابل - زبان بدن - الگوهای رفتاری مذاکره
۲۰۳	قانون طلایی مذاکره
۲۰۵	چالشهای متداول در مذاکره
۲۰۶	مدیریت زمان و استرس
۲۰۸	بکارگیری فنون و رعایت فرایند ارتباطات در مذاکره
۲۱۱	رعایت اصول اخلاقی در مذاکره
۲۱۳	برقراری ارتباط با طرف مقابل
۲۱۶	بکارگیری استراتژی‌ها و تاکتیک‌ها در مذاکره
۲۱۷	نفوذ و تاثیرگذاری در مذاکره و استفاده از مهارت‌های زبان بدن
۲۱۹	تنظیم جلسات مذاکره
۲۲۱	تکریم ارباب رجوع
۲۲۱	توجه به مدیریت زمان در جلسات
۲۲۳	رعایت ارگونومی
۲۲۶	مدیریت پسماند
۲۲۷	صرفه جویی در انرژی
۲۲۸	نمونه سوالات عملی

واحد کار پنجم: بکارگیری مفاهیم حسابداری و تنخواه گردان

۲۳۰	تنخواه گردان و انواع آن
۲۳۲	حسابداری و انواع آن
۲۳۶	انواع مؤسسات

۲۳۷	ابزار کار حسابداری
۲۳۸	اسناد و مدارک مثبت در حسابداری
۲۳۹	مستندات مربوط به ماهیت حسابها در تنخواه
۲۴۰	دفاتر رسمی و انواع صورتهای مالی در موسسات خدماتی
۲۴۲	عوامل موثر در تنخواه گردان (صندوق - بودجه - هزینه و بستن تنخواه)
۲۴۳	بکارگیری اسناد و مدارک مثبت
۲۴۷	تفکیک حسابها
۲۴۸	ثبت رویدادهای مالی در سند حسابداری
۲۴۹	ثبت رویدادها در دفاتر رسمی (روزنامه و کل)
۲۵۱	تهیه و تنظیم صورتهای مالی
۲۵۴	برآورد بودجه مورد نیاز مدیر - اخذ تنخواه و هزینه کرد و تسویه حساب آن با واحد مالی
۲۵۶	بستن حساب تنخواه گردان
۲۵۸	توجه به اهمیت مفاهیم حسابداری
۲۵۹	رعایت اخلاق حرفه ای
۲۶۰	رعایت ارگونومی
۲۶۰	مدیریت پسماند
۲۶۱	صرفه جویی در انرژی
۲۶۳	نمونه سوالات عملی

واحد کار ششم: تایپ تند زنی

۲۶۶	اهمیت و اصول تایپ ده انگشتی
۲۷۰	طریقه صحیح قرار گرفتن در پشت میز رایانه
۲۷۵	قواعد تایپ ده انگشتی در صفحه کلید
۲۷۸	قرار دادن صحیح انگشتان بر روی صفحه کلید
۲۷۹	تایپ بدون نگاه کردن به صفحه کلید
۲۸۱	تایپ ده انگشتی یک نمونه نامه اداری
۲۸۲	تمرین ها
۲۸۹	دقت در استفاده بهینه از کاغذ
۲۹۳	تکریم ارباب رجوع
۲۹۵	رعایت ارگونومی

مقدمه

با توجه به محدودیت زمان و حجم وظایف و تکالیف مدیران از مناسبت‌های واحدهای تحت نظر و پاسخ به درخواست‌های کارکنان و سایر امور مربوطه ضروری است که این وظایف طبق یک برنامه منظم و صحیح به مورد اجرا گذارده شود تا برای اعمال مدیریت و فرصت کافی موجود باشد و از اتلاف وقت در امور اداری خودداری شود. پس یک مدیر پرمشغله با داشتن یک مسئول دفتر قوی آموزش دیده و منظم در کارش موفق می‌شود و یک کارمند برنامه‌ریز و محرم اسرار و قابل اعتماد است. از آنجایی که وقت مدیران معمولاً محدود است و وظایف متعددی دارند، به همین دلیل این وظایف طبق یک برنامه به اجرا درمی‌آید و با استفاده از معلومات و تجربیات اداری خود عهده‌دار بخشی از وظایف و مسئولیت‌های حوزه مدیریت می‌شود و از مشکلات و گرفتاری‌های شخصی واداری مدیر باخبر و از وقت، فکر، ابتکار، دانش و تجربه خود حداکثر استفاده را می‌برد. پس مسئول دفتر برنامه‌ریز مدیر است و مراجعان و کارکنان یک سازمان سیمای مدیر را در آینده مسئول دفتر آن واحد می‌بینند، که با مهارت‌های خاص خود به بهترین نحوه به مدیریت دفتر مدیرعامل یا مدیریت‌های دیگر رسیدگی می‌کند. در نگاه اول شاید یک مسئول دفتر ساده باشد که فقط جواب دهی یا تایپ را انجام داده یا به امور بایگانی می‌پردازد اما با نگاهی عمیق‌تر پی به اهمیت این پست سازمانی می‌بریم.

نقش مسئول دفتر زمانی پررنگ‌تر خواهد شد که مدیران و ارباب رجوع‌های مختلف با یک مدیر تماس می‌گیرند و قصد ارتباط با آن مدیر را دارند.

داشتن حافظه نسبتاً قوی، خلاقیت، هنر ارتباط مؤثر با افراد و هوش و ذکاوت در این شغل بسیار مؤثر است.