



آداب مدیریت و اداره دفاتر مشاورین املاک

محمود حقیقت طلب

سرشناسه	:	حقیقت طلب، محمود، ۱۳۴۳-
عنوان و نام پدیدآور	:	آداب مدیریت و اداره دفاتر مشاورین املاک/ محمود حقیقت طلب.
مشخصات نشر	:	تهران: الماس دانش، ۱۳۹۰.
مشخصات ظاهری	:	۳۶۶ ص: مصور.
شابک	:	۹۷۸-۹۶۴-۷۸۱۴-۵۷-۷
وضعیت فهرست نویسی	:	فیبا
یادداشت	:	کتابنامه: ص. ۳۶۶
موضوع	:	بنگاه های معاملات املاک -- ایران -- مدیریت
موضوع	:	بنگاه های معاملات املاک -- مدیریت
موضوع	:	معاملات املاک -- ایران
رده بندی کنگره	:	۱۳۹۰ الف ۹ ح ۵/۶۷ HD۱۳۹۴
رده بندی دیویی	:	۳۳۲/۳۳۰۶۸
شماره کتابشناسی ملی	:	۲۳۸۴۸۵۳



تلفن: ۶۶۴۹۳۷۵۳

ناشر	:	مؤسسه فرهنگی انتشارات الماس دانش
عنوان کتاب	:	آداب مدیریت و اداره دفاتر مشاورین املاک
نویسنده	:	محمود حقیقت طلب
مجری طرح	:	سیدناصرالدین گشتایی
چاپ	:	جباری - ۷۷۶۰۸۳۲۴
لینوگرافی	:	آرمان سا - ۶۶۴۹۴۶۵۲
شمارگان	:	۱۰۰۰ جلد
نوبت چاپ	:	اول - ۱۳۹۰
قیمت	:	۱۲/۰۰۰ تومان
شابک	:	۹۷۸-۹۶۴-۷۸۱۴-۵۷-۷
مرکز پخش	:	پخش علوم و فنون ایران
تلفن:	:	۰۹۱۲۶۸۶۹۸۳۳-۶۶۹۶۸۰۶۸

کلیه حقوق و حق چاپ متن، طرح روی جلد و عنوان کتاب با تکرش به قانون حمایت حقوق مؤلفان، مصنفان و هنرمندان مصوب ۱۳۴۸ محفوظ است و متخلفین تحت پیگرد قانونی قرار می گیرند.



جناب آقای حقیقت‌طلب

سلام علیکم

با احترام، ضمن تشکر و قدردانی از زحمات ارزنده جنابعالی که در تهیه و تدوین مجموعه کتابهای مشاوره املاک اهتمام ورزیده‌اید موارد ذیل را به اطلاع می‌رساند:

۱- کتابهای مشروحه ذیل در گروه برنامه‌ریزی درسی رشته عمران مورد بررسی قرار گرفته و مشخص شد که محتوای این مجموعه ۱۲ جلدی بر اساس استاندارد مهارت و آموزشی متصدی معاملات املاک با کد بین‌المللی ۱/۱/۳۹/۴-۴ را پوشش می‌دهد و می‌تواند به‌عنوان یک منبع آموزشی مورد بهره‌برداری کارآموزان حرفه متصدی معاملات املاک قرار گیرد.

- کتاب اصول و فنون مذاکره
- کتاب آئین نگارش و قراردادهای
- کتاب آشنایی با مجموعه قوانین اداره ثبت
- کتاب آشنایی با قانون نظام صنفی
- کتاب آداب مدیریت و اداره آژانس‌های املاک
- کتاب احکام معاملات
- کتاب آموزش مبانی، اصول و فنون مشاوره املاک
- کتاب ساختمان‌شناسی و نقشه‌خوانی
- کتاب فنون بازاریابی (با گرایش املاک)
- کتاب روانشناسی مشتریان
- کتاب مبانی حقوقی قراردادهای
- کتاب آشنایی با انواع اسناد و مدارک ملکی
- کتاب شناخت ضوابط، مقررات و مدرک عمل شهرداری‌ها



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

تاریخ:
شماره:
پیوست:

۲- نظر به اینکه آموزش رشته متصدی معاملات املاک در این سازمان ارایه می‌شود لذا در صورتیکه تمایل داشته باشید که برای کارآموزان این سازمان نیز از این کتاب تجویز شود موارد ذیل را معمول فرمایید:

الف) در ابتدای هر کتاب عبارت داخل کادر حک شود:

این کتاب در گروه برنامه ریزی درسی عموماً سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور مورد بررسی قرار گرفته و بعنوان یک منبع آموزشی جهت مطالعه کارآموزان حرفه متصدی معاملات املاک بسا کد بین‌المللی ۴-۴۱/۳۹/۱/۱-۴ مراکز آموزشی و آموزشگاههای سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور مناسب تشخیص داده شد.

ب) تاییدیه این سازمان فقط مختص همین چاپ اعلام شده است و در جاهای بعدی، کتاب باید مجدداً مورد بررسی قرار گیرد.

مدیریت پژوهشی
زنون
نرسازد

۱۷	شرح حال مؤلف
۲۱	اشاره
۲۵	تعریف مدیریت
۲۷	روان‌شناختی سه عبارت مؤثر در مدیریت:
۳۱	آشنایی با دو سبک متدوال مدیریتی
۳۱	نخست: مدیریت مبتنی بر هدف
۳۱	دوم: مدیریت مشارکتی
۳۳	رهبر کیست و رهبری (Leader) چیست؟
۳۵	تحلیل سه نظریه مطرح در مدیریت
۳۵	نظریه X چیست؟
۳۶	نظریه Y چیست؟
۳۷	نظریه M چیست و مبانی اعتقادی آن کدام است؟
۳۹	تحلیل و بررسی تیپ‌های رئیس‌مآب
۴۰	تیپ رئیس‌مآب چوبه‌دست
۴۰	تیپ رئیس‌مآب زورگو
۴۰	تیپ رئیس‌مآب طلبکار
۴۱	تیپ رئیس‌مآب قلدر
۴۱	تیپ رئیس‌مآب گربه‌کش
۴۱	تیپ رئیس‌مآب فکرکش
۴۲	تیپ رئیس‌مآب جاهل
۴۲	تیپ رئیس‌مآب نزدیک‌بین
۴۴	تیپ رئیس‌مآب گوشه‌گیر و منزوی
۴۵	تیپ رئیس‌مآب تشریفاتی
۴۶	تیپ رئیس‌مآب سفله‌پرور
۴۷	تیپ رئیس‌مآب بددهن
۴۷	تیپ رئیس‌مآب ناخن‌خشک (خسیس)

۴۸	آشنایی با فرهنگ مدیریت کایزن
۵۲	بررسی توانایی‌های مدیریتی
۵۲	مدیریت و ریسک
۵۳	مدیریت تلفیقی از علم و هنر
۵۵	نگاهی به تاریخچه دانش مدیریت
۵۷	آشنایی با نظریه‌های مدیریت
۵۷	۱. نظریه‌های کلاسیک
۵۷	۲. نظریه‌های نئوکلاسیک (رفتاری)
۵۷	۳. نظریه‌های نوین مدیریت
۵۸	روش‌های نوین مدیریت
۵۸	الف: مدیریت مبتنی بر هدف
۵۹	ب: مدیریت مبتنی بر مشارکت (مشارکتی)
۶۰	ج: مدیریت پیمان‌سازی و شبکه
۶۲	تحلیل پنج وظیفه اصلی مدیران
۶۲	نخست: برنامه‌ریزی
۶۲	دوم: سازماندهی
۶۲	سوم: بسیج منابع و امکانات
۶۲	چهارم: کنترل و نظارت
۶۲	پنجم: رهبری
۶۳	برنامه‌ریزی
۶۳	تعریف برنامه‌ریزی
۶۳	فواید برنامه‌ریزی
۶۵	شش گام مؤثر در برنامه‌ریزی
۶۵	گام نخست: شناخت وضع موجود
۶۵	گام دوم: تعیین اهداف
۶۶	گام سوم: شناسایی و تعیین فعالیت‌ها و زمان و مکان اجرای برنامه
۶۶	گام چهارم: شناسایی و تعیین منابع موردنیاز، مانند نیروی انسانی، سرمایه، ابزار، مواد و غیره

۶۶	گام پنجم: شناسایی عوامل محیطی اثرگذار.....
۶۶	گام ششم: تعیین سیاست‌ها، خط‌مشی‌ها، رویه‌ها و روش‌های رسیدن به اهداف.....
۶۶	وظیفه سازمان‌دهی.....
۶۷	وظیفه بسیج منابع و امکانات.....
۶۷	وظیفه کنترل و نظارت.....
۶۸	وظیفه رهبری.....
۷۰	آشنایی با نقش مدیران.....
۷۰	الف: نقش مراوده‌ای (مقابل شخصی).....
۷۰	ب: نقش تصمیم‌گیری.....
۷۰	ج: نقش اطلاعاتی - ارتباطی.....
۷۳	چهار گام مؤثر بر مدیریت منابع انسانی.....
۷۳	گام نخست: شایسته‌گزینی.....
۷۳	۱- طراحی شغل.....
۷۴	۲- برنامه‌ریزی نیروی انسانی.....
۷۵	۳- نیرویابی، جذب و تامین نیروی انسانی.....
۷۵	۴- توجیه نیروی انسانی جدید.....
۷۵	گام دوم: شایسته‌پردازی.....
۷۵	۱- ارزشیابی مشاغل.....
۷۵	۲- جبران خدمات (حقوق و دستمزد).....
۷۶	۳- سلامت، ایمنی و رفاه کارکنان.....
۷۶	۴- مهندسی فاکتورهای انسانی (ارگونومی).....
۷۸	گام سوم: شایسته رفتاری.....
۷۸	گام چهارم: شایسته‌پروری.....
۷۹	تکنیک‌های مدیریت اطلاعات.....
۷۹	اطلاعات موردنیاز مدیران اجرایی.....
۷۹	۱- اطلاعات روزمره.....
۷۹	۲- اطلاعات بحرانی.....
۷۹	۳- اطلاعات انتشاراتی.....

۸۰	۴- اطلاعات محیطی
۸۰	۵- اطلاعات عملکردها
۸۰	۶- اطلاعات فنی و تخصصی
۸۰	سیستم اطلاعات مدیریت (MIS)
۸۱	منابع اخذ اطلاعات
۸۲	تکنولوژی اطلاعات (IT)
۸۲	فن‌آوری اطلاعات (Information Technology)
۸۵	تحلیل و بررسی مؤلفه بهره‌وری در مدیریت
۸۵	تعریف بهره‌وری
۸۶	عوامل مؤثر بر افزایش بهره‌وری
۸۷	عوامل داخلی بهره‌وری بنگاه
۸۷	عوامل خارجی بهره‌وری بنگاه
۸۷	تلاش‌های تازه در افزایش بهره‌وری
۱۰۵	آشنایی با اصول اخلاقی رهبران دنیای کسب‌وکار
۱۰۹	نقش مدیریت و نوآوری در کسب‌وکار
۱۱۰	شروع به بازبینی از نقطه صفر
۱۱۲	نوآوری، دگرگونی‌ها را به چشم فرصت‌ها نگریستن
۱۱۳	کارآفرینی، محصول نهایی نوآوری
۱۱۴	تأثیر مدیران بر نوآوری و بهره‌وری سازمان‌ها
۱۱۴	مهارت نخست: مدیریت در نتیجه تماس با بیرون
۱۱۴	مهارت دوم: اطلاعات موردنیاز خود را برای انجام کار کسب نمایید!
۱۱۶	تمرکز بر کارآیی
۱۱۷	مهارت سوم: آموزش را در سازمان و کسب‌وکاران نهادینه کنید!
۱۱۹	مدیریت تغییر و نوآوری
۱۲۰	ضرورت ایجاد تغییر در سازمان توسط مدیران
۱۲۱	تبیین شرایط سازمان برای پذیرش خلاقیت و نوآوری
۱۲۳	مدیریت و مهارت‌آموزی

۱۲۴	طبقه‌بندی میزان معلومات و اطلاعات یک مشاور
۱۲۴	دسته نخست: وضعیت غیرفعال
۱۲۴	دسته دوم: وضعیت آموزش
۱۲۴	دسته سوم: وضعیت عمل اجباری
۱۲۵	دسته چهارم: وضعیت ریسک ذهنی
۱۲۶	دسته پنجم: وضعیت اطمینان ذهنی
۱۲۷	تحلیل نگرش مدیریت اقتضایی
۱۲۷	۱. دوره اصول‌گرایی
۱۲۷	۲. دوره تفکر اقتضایی
۱۳۰	تحلیل و تعریف سازمان و عناصر آن
۱۳۲	مدیریت بر وجدان کاری و عوامل مؤثر بر آن
۱۳۳	۱۱ راهکار مؤثر بر تقویت وجدان کاری کارکنان
۱۳۴	تحلیل ۳۱ شخصیت سازمانی کارکنان
۱۳۵	ویژگی‌های شخصیت اخلاقی
۱۳۵	ویژگی‌های شخصیت اداری خلاق
۱۳۵	ویژگی‌های شخصیت اداری خودنما
۱۳۶	ویژگی‌های شخصیت اداری مسئول
۱۳۶	ویژگی‌های شخصیت انحصارطلب
۱۳۷	ویژگی‌های شخصیت بازیگر
۱۳۷	ویژگی‌های شخصیت بی‌تفاوت
۱۳۷	ویژگی‌های شخصیت پرکار
۱۳۸	ویژگی‌های شخصیت ترسو
۱۳۸	ویژگی‌های شخصیت تنگ‌نظر
۱۳۸	ویژگی‌های شخصیت توصیه‌پذیر
۱۳۹	ویژگی‌های شخصیت چندچهره
۱۳۹	ویژگی‌های شخصیت خودکار
۱۴۰	ویژگی‌های شخصیت فرصت‌طلب (شیرگونه)
۱۴۰	ویژگی‌های شخصیت روباه‌صفت

فهرست مطالب

۱۴۰	ویژگی‌های شخصیت محتاط
۱۴۱	ویژگی‌های شخصیت کارآفرین
۱۴۱	ویژگی‌های شخصیت کارشکن
۱۴۱	ویژگی‌های شخصیت کارگریز
۱۴۲	ویژگی‌های شخصیت کارشکن
۱۴۲	ویژگی‌های شخصیت غیرمنطقی
۱۴۳	ویژگی‌های شخصیت ناهنجار
۱۴۳	ویژگی‌های شخصیت منتقد مخرب
۱۴۳	ویژگی‌های شخصیت هیز (حیز)
۱۴۴	ویژگی‌های شخصیت بهره‌کش
۱۴۴	ویژگی‌های شخصیت پول‌پرست (طمع‌کار)
۱۴۵	ویژگی‌های شخصیت مرده‌گرا
۱۴۵	ویژگی‌های شخصیت خلاق
۱۴۶	ویژگی‌های شخصیت نوجو و خودشکوف
۱۴۷	ویژگی‌های شخصیت خائن
۱۴۷	ویژگی‌های شخصیت تنبل و تن‌آسا
۱۴۹	تحلیل نظریه عمومی سیستم‌ها در مدیریت
۱۴۹	نگاهی به تاریخچه نظریه عمومی سیستم‌ها
۱۴۹	بررسی معنا و مفهوم سیستم
۱۵۱	آشنایی با سلسله‌مراتب سطوح پیچیدگی سیستم‌ها
۱۵۳	تحلیل ویژگی‌های سیستم باز و سیستم بسته سازمان
۱۵۴	ویژگی‌ها و مشخصات سیستم باز
۱۵۶	نظریه عمومی سیستم‌ها و کاربرد آن در مدیریت
۱۵۹	تحلیل عوامل مؤثر بر انگیزش کارکنان
۱۵۹	۱. نظریه سلسله‌مراتب نیازها (مازلو)
۱۶۱	۲. نظریه دوعاملی انگیزش (هرزبرگ)
۱۶۱	۳. نظریه انتظار و احتمال
۱۶۱	۴. نظریه برابری

۱۶۳	 آشنایی با مراحل تصمیم‌گیری مدیران
۱۶۵	 شناخت روش‌ها و تکنیک‌های حل تعارضات سازمانی
۱۶۵	 نخست: تحلیل روش‌های حل تعارض در سازمان
۱۶۵	 الف: روش احتراز (اجتناب)
۱۶۶	 ب: روش فشار
۱۶۶	 ج: روش توافق
۱۶۶	 د: روش تشریک مساعی
۱۶۶	 ه: روش سازش
۱۶۶	 دوم: شیوه و مهارت‌های حل مؤثر تعارضات
۱۶۷	 ۱. سبک‌های مؤثر در حل تعارض
۱۶۷	 ۲. انتخاب
۱۶۷	 ۳. اجتناب از تعارض‌های جزئی و بی‌اهمیت
۱۶۷	 ۴. ارزیابی افرادی که در تعارض نقش دارند
۱۶۸	 ۵. شناخت و درک منشأ تعارض
۱۶۹	 ۱۲ راهکار مؤثر بر مدیریت کارکنان و سازمان
۱۶۹	 ۱. زیردستان خود را سرزنش نکنید
۱۷۱	 ۲. پذیرش مسئولیت
۱۷۲	 ۳. ارتقاء مهارت‌های حرفه‌ای خودتان
۱۷۳	 ۴. جدی گرفتن بینان آموزش
۱۷۵	 ۵. امتناع از مانع کار دیگران شدن
۱۷۶	 ۶. در پیش گرفتن مدیریت پرهیز از تعارض
۱۷۷	 ۷. آمادگی برای مقابله با شکست
۱۷۸	 ۸. همسایگی و مجاورت تعهد و بحران در کنار
۱۸۰	 ۹. توانایی ارزیابی و سنجش کارکنان توسط مدیر
۱۸۱	 ۱۰. سگان کار را در دست پرتوان‌تان داشته باشید
۱۸۳	 ۱۱. بدانید که هیچ کاری فارغ از نگرانی نیست
۱۸۴	 ۱۲. باور کنید انجام هر کاری امکان‌پذیر است!

۱۸۸	تکنیک‌های مدیریت واحدهای خدماتی
۱۹۰	الف: برنامه‌ریزی
۱۹۰	۱. تعیین سیاست و روش‌ها
۱۹۰	۲. تعیین اهداف
۱۹۰	۳. مرتب کردن، زمان بندی و توزیع منابع
۱۹۰	۴. تحلیل نیاز واحدهای کاری
۱۹۱	ب: سازماندهی
۱۹۱	۱. تصمیم‌گیری درباره چگونگی احراز مقاصد سازمانی
۱۹۱	۲. همکاری یا گروه‌های کاری
۱۹۱	۳. به سیستم‌ها آوردن جریان کار
۱۹۱	ج: کارگزینی
۱۹۳	د: اداره کردن
۱۹۵	ه: کنترل یا نظارت
۲۰۱	چه باید کرد؟
۲۰۷	تحلیل ماهیت مدیریت مؤسسات خدماتی
۲۰۹	تحلیل ویژگی‌های مؤسسات خدماتی صنف مشاورین املاک
۲۱۰	خدمات‌رسانی نامشخص و سردرگم
۲۱۰	عدم اطلاع از حقوق صنفی
۲۱۱	آشنایی با ابزارهای کاری و فرم‌های سازمانی و صنفی
۲۱۱	الف: ابزارهای کاری و صنفی
۲۱۴	ب: آشنایی با فرم‌های اداری
۲۱۴	نمونه پرسشنامه پرسنلی
۲۱۶	نمونه فرم تهیه مدارک توسط داوطلبان همکاری با آژانس
۲۱۷	نمونه قرارداد خرید خدمت برای مشاورین داوطلب همکاری
۲۱۹	نمونه قرارداد خرید خدمت برای مدیران
۲۲۳	نمونه تعهدنامه کارکنان آژانس املاک
۲۲۷	نمونه فرم تسویه حساب کامل

۲۲۸	 نمونه تقدیر نامه
۲۲۹	 نمونه فرم اخطار مدیریت به کارکنان
۲۳۰	 نمونه فرم ارجاع کار
۲۳۱	 نمونه فرم سرویس دهی به مشتری
۲۳۲	 نمونه فرم فایل جویی مشاور
۲۳۳	 نمونه فرم گزارش مشاور فروش
۲۳۴	 نمونه فرم گزارش مشاور اجاره
۲۳۵	 نمونه فرم درخواست خرید
۲۳۷	 نمونه فرم درخواست اجاره
۲۳۹	 نمونه فرم بازدید و کارشناسی املاک
۲۴۰	 نمونه فرم پیام رسانی
۲۴۱	 نمونه فرم اعلام جلسه مذاکره
۲۴۲	 نمونه فرم ارزیابی کارایی مشاورین
۲۴۴	 نمونه برگه ارزشیابی کارایی مدیران
۲۴۶	 نمونه فرم برگه ارزشیابی مشاورین
۲۴۷	 نمونه فرم رسید دریافت بیعانه
۲۴۸	 نمونه فرم تحویل کلید
۲۴۹	 نمونه فرم حضور و غیاب پرسنلی
۲۵۰	 نمونه فرم رسید دریافت کارمزد (کمسیون)
۲۵۱	 نمونه فرم پرداخت حقوق ماهیانه به کارکنان حقوق بگیر
۲۵۲	 نمونه فرم رسید وجوه حق الزحمه دریافتی از مشتری
۲۵۳	 نمونه فرم مرخصی پرسنلی
۲۵۴	 نمونه فرم حضور و غیاب پرسنلی
۲۵۵	 آشنایی با نمونه ای از آیین نامه سازمانی آژانس املاک
۲۵۶	 بخش نخست: ضوابط اداری آژانس املاک به طور کلی
۲۵۸	 بخش دوم: شرح وظایف مدیران داخلی
۲۵۹	 شرح وظایف مدیران قرارداد
۲۶۰	 کیفیت و چگونگی حفظ روابط با مشاورین و سایر کارکنان
۲۶۲	 ۲۱ نکته قابل توجه مدیران قرارداد فروش

فهرست مطالب

۲۶۴	قابل توجه مدیران قرارداد اجاره
۲۶۷	بخش سوم: شرح وظایف مشاورین شاغل در آژانس املاک
۲۶۸	الف: آداب حضور در آژانس و ساعات کاری
۲۶۸	ب: شیوه روابط با همکاران و مشتریان
۲۷۰	ج: موارد مربوط به استفاده از فرم‌های اداری
۲۷۰	چ: وظایف مربوط به پاسخ‌گویی آگهی‌ها
۲۷۱	د: آداب استفاده از تلفن
۲۷۱	ه: موارد مربوط به عملکرد مشاورین و ارزیابی آن
۲۷۲	و: وظایف مربوط به جلسه مذاکرات و قراردادها
۲۷۳	ی: وظایف مرتبط با فایل و فایل‌یابی
۲۷۴	الف) درج اطلاعات لازم در فایل آپارتمان
۲۷۵	ب) نکات قابل توجه برای تنظیم فایل پیش‌فروش
۲۷۵	پ) نکات مورد توجه برای تنظیم فایل زمین
۲۷۵	چ) نکات مورد توجه برای تنظیم فایل کلنگی
۲۷۶	ه) نکات قابل توجه برای درج در فایل مغازه
۲۷۸	بخش چهارم: شرح وظایف منشی‌های آژانس املاک
۲۷۸	حضور در آژانس و روابط با مشاورین و مدیران
۲۸۰	نکات قابل توجه در مورد فایل و بایگانی
۲۸۲	بخش پنجم: شرح وظایف مسئول فیلم‌برداری از املاک
۲۸۳	بخش ششم: شرح وظایف مستخدمین
۲۸۵	ضرورت ساماندهی صنف مشاوره املاک
۲۸۸	عوامل مؤثر در انتخاب برند BRAND
۲۹۱	۱۰۲ نکته مؤثر مدیریت واحدهای خدماتی
۳۰۵	مهارت‌های مصاحبه و گزینش همکاران سازمانی
۳۱۲	اقدامات و فعالیت‌های مؤثر برای ارتقاء شغلی

۳۱۶	تکنیک‌های مدیریت جلسات رسمی و غیررسمی
۳۱۷	جلسه چیست؟
۳۱۷	جلسه مؤثر
۳۱۸	شیوه مدیریت جلسه
۳۱۸	چه مواقعی باید جلسه تشکیل داد؟
۳۱۸	چه مواقعی نباید تشکیل جلسه داد؟
۳۱۹	چه افرادی باید در جلسه حضور داشته باشند؟
۳۱۹	نقش و وظیفه دبیر جلسه
۳۱۹	مهارت‌های دبیر جلسه
۳۲۰	مهارت‌های اداره جلسات
۳۲۱	راهکارهای کنترل اعضاء مشکل‌آفرین در جلسه
۳۲۱	آشنایی با آیین‌نامه و مقررات جلسات رسمی
۳۲۲	تحقیق درباره اعضاء شرکت کننده در جلسات
۳۲۳	مهارت‌های مدیریت زمان جلسه
۳۲۴	نگاهی به موارد مؤثر در تهیه دستور جلسه و تحلیل آن
۳۲۷	نمونه چک لیست جلسات
۳۲۸	تعیین نوع جلسه قبل از تشکیل جلسه
۳۲۸	موعد برگزاری جلسه تصمیم‌گیری
۳۲۹	موعد برگزاری جلسه برنامه‌ریزی
۳۲۹	موعد برگزاری جلسه گزارش‌دهی
۳۲۹	موعد برگزاری جلسه ارزیابی (بازخور)
۳۳۰	حضور افراد مؤثر در جلسه
۳۳۳	پنج شیوه جلوگیری از شکل‌گیری «گروه فکری» در جلسات
۳۳۳	تأثیر محل جلسه بر کیفیت و دستاوردهای جلسه
۳۳۶	تحلیل تصمیمات گروهی در جلسات
۳۳۷	بررسی اشکالات رأی‌گیری در جلسات
۳۴۰	آشنایی با مهارت‌های مجری‌گری در جلسات
۳۴۱	۱. مهارت‌های برخورد مجری با سکوت اعضاء جلسه
۳۴۲	۲. تکنیک‌های مشارکت جویانه اعضاء جلسه
۳۴۲	۳. شناخت رفتارهای افراد مشکل‌آفرین در جلسات

۳۴۸	چک لیست ارزیابی کیفیت مدیریت جلسات
۳۵۲	اقدامات و فعالیت‌های ضروری برای جلسات مهم
۳۵۲	اقدامات ضروری قبل از شروع جلسه
۳۵۳	اقدامات ضروری ضمن جلسه
۳۵۳	الف: وظایف مدیر جلسه
۳۵۳	ب: وظایف و نقش افراد شرکت‌کننده
۳۵۳	اقدامات و فعالیت‌های پس از جلسه
۳۵۳	الف: وظایف و نقش مدیر جلسه
۳۵۴	ب: وظایف و نقش افراد شرکت‌کننده
۳۵۵	نمونه فرم تنظیم نتایج جلسه توسط دبیرخانه
۳۵۶	مهارت‌های کاربردی مدیریت جلسات
۳۵۶	الف: شیوه فراخوان شرکت‌کنندگان در جلسه
۳۵۷	ب: آماده‌سازی مکانی و زمینه سازی فکری برای جلسات
۳۵۸	ج: راهکارهای پیشنهادی جهت افزایش بهره‌وری جلسات
۳۵۸	د: برنامه‌ریزی‌ها
۳۵۹	ه: تعیین و تبیین مقررات
۳۵۹	و: بررسی موقعیت‌ها و تکنیک‌ها
۳۶۱	ی: ارزیابی اجزای مؤثر در پیشبرد جلسات
۳۶۳	آشنایی با مجموعه آثار مؤلف
۳۶۶	منابع تحقیق، پژوهش و تألیف