

چگونه منشی موفق باشیم

How can be a successful secretary

نویسنده: سید محسن میرا بر ایمی

میرابراهیمی، محسن، ۱۳۴۷ -

چگونه منشی موفق باشم

=How can be a successful secretary/ نویسنده سید محسن میرابراهیمی -

تهران: سید محسن میرابراهیمی، ۱۳۸۱.

۱۷۳ ص: نمودار

ISBN 964-06-22-93-1

فهرست نویسی بر اساس اطلاعات فیا.

کتابنامه: ص ۱۷۳.

۱. امور دفتری - راهنمای آموزشی. ۲. دفترداری - راهنمای آموزشی. ۳.

موفقیت شغلی. الف. عنوان.

۶۵۱/۳۷۴۱

حج ۵۵۴۷/۵۱/۹ HF

۳۸۷۲۳-۸۱م

کتابخانه ملی ایران

عنوان: چگونه منشی موفق باشم

نویسنده: سید محسن میرابراهیمی

ویراستار: سينا آقاجانی

حروفچین: الهام فرزددی

طرح جلد: علیرضا قربانی

نوبت چاپ: اول ۱۳۸۱

تیراژ: ۳۰۰۰ نسخه

ناشر: نویسنده

چاپ: مهرورزان

قیمت: ۱۲۰۰ تومان

شابک: ISBN964-06-22-93-1

کلیه حقوق برای نویسنده محفوظ است.

تلفن مرکز پخش: تهران، ۸۷۳۴۱۱۸ و ۸۷۳۳۲۸۴

فهرست

۱۵	پیشگفتار
۱۶	مقدمه
۱۸	نحوه استفاده بهینه از کتاب
۱۹	تعاریف و حیطه کاربری کتاب
۲۰	حیطه کاربری کتاب
۲۱	اهمیت شغلی منشی
فصل اول؛ سازمان خود را بشناسیم	
۲۵	سازمان خود را بشناسیم
۲۶	موضوع فعالیت و اهداف سازمانی
۲۷	جایگاه مدیر در داخل سازمان و ارتباط او با اهداف سازمانی
۲۹	وظایف مدیران و کارکنان بخش‌های مختلف
۳۰	قدرت مدیر در داخل شرکت
۳۱	جایگاه مدیر در ارتباط با دنیای خارج از سازمان
۳۳	چارت سازمانی
۳۴	اطلاعات اولیه سازمانی

فصل دوم؛ منابع اطلاعاتی لازم برای منشی‌های حرفه‌ای

۳۷	منابع اطلاعاتی لازم را فراهم کنید
۳۸	اطلاعات قانونی سازمانی
۳۹	اطلاعات درون سازمانی
۴۱	گزارشات سازمانی
۴۲	اطلاعات قانونی عمومی
۴۳	اطلاعات عمومی شهری
۴۴	سایر منابع اطلاعاتی
۴۶	حفظ اسرار و اطلاعات (عدم نشر اطلاعات)
۴۷	نحوه ثبت و به روز نگه‌داشتن اطلاعات

فصل سوم؛ مهارت‌های شخصی خود را افزایش دهید

۵۱	مهارت‌های شخصی خود را افزایش دهید
۵۲	روابط عمومی
۵۳	رازداری و سعه صدر
۵۴	جسارت و اتکاء به نفس
۵۶	زبان دوم
۵۷	علوم کامپیوتری

۵۹	 استرس زدایی
۶۱	 آگاهی از مسائل روانشناسی
۶۲	 مطالعه و آگاهیهای عمومی

فصل چهارم؛ مهارتهای شغلی

۶۵	 مهارتهای شغلی
۶۶	 آشنایی با دستگاههای مورد استفاده
۶۹	 نحوه ثبت و بایگانی مکاتبات
۷۰	 گزارش نویسی
۷۱	 مهارت در تایپ
۷۳	 تندنویسی و تندخوانی

فصل پنجم؛ نکات مهم در وظائف روزانه

۷۷	 تنظیم کارتابل مدیر
۷۹	 جمع آوری اخبار و روزنامهها
۸۰	 نامهها و مراجعات
۸۲	 نحوه مکالمات تلفنی
۸۴	 برنامه ریزی و تنظیم اوقات کاری مدیر
۸۵	 مهمانان و قرار ملاقاتها
۸۶	 تشریفات و مهمانها

۸۷	نکات مهم در تنظیم برنامه جلسات مدیر
۸۸	افراد منتظر
۸۹	بایگانی و آرشیو
۹۰	نامه‌ها
۹۲	تایپ کامپیوتری
۹۴	مسائل کلی سفرها و مأموریت‌های اداری
۹۹	تنظیم مطالب و گزارشها

فصل ششم؛ جلسه

۱۰۳	جلسه
۱۰۵	انواع جلسه
۱۰۷	جایگزینهای جلسه
۱۰۹	تهیه دعوتنامه
۱۱۱	صور جلسه
۱۱۳	آماده‌سازی جلسه
۱۱۵	استراحت بین جلسه
۱۱۶	عدم وقفه در مدت برگزاری جلسه
۱۱۷	چند نکته

فصل هفتم؛ چیدمان و شرایط فیزیکی محل کار

۱۲۱	نکات مهم برای محل کار (اطاق منشی، مدیر و...)
۱۲۷	اطاق مدیر
۱۲۸	اطاق منشی
۱۲۹	وسایل کار و چیدمان میز منشی

فصل هشتم؛ مدیریت، رأس هرم

۱۳۷	توجه به سلامت جسمی و روحی مدیر
۱۳۸	آشنایی با رموز اخلاقی مدیر
۱۳۹	مسئولیت مدیر، بیشترین است
۱۴۰	پیدا کردن زبان مشترک با مدیر
۱۴۱	مسائل فردی مدیران
۱۴۲	تعویض مدیر

فصل نهم؛ نکات ناگفته

۱۴۵	بهداشت جسمی
۱۴۷	بهداشت روحی
۱۴۸	عدم اختلاط کار با زندگی
۱۴۹	تکلیف خود را با کار روشن کنید
۱۵۱	قراردادن آدرس خود در اختیار نگهبان

ضمائم

۱۵۵	مختصری از آئین نگارش
۱۵۶	املاي درست کلمات
۱۶۰	علائم نقطه گذاری
۱۶۵	نمونه فرم پیغام های تلفنی
۱۶۷	نمونه فرم صورت جلسه
۱۶۹	نمونه فرم استخدام
۱۷۱	نمونه چارت سازمانی
۱۷۳	کتابنامه

پیش‌گفتار

این کتاب، حاصل تجربیاتی است که امیدوارم با همت و یاری خوانندگان محترم، به تدریج کامل‌تر شده و کتاب مرجعی (Hand Book) شود برای همه افرادی که به‌عنوان منشی، دستیار، رئیس دفتر، سکرتر و یا... فعالیت می‌نمایند و علاقمندند بهترین باشند.

برخود لازم می‌دانم از زحمات سرکارخانم الهام فرزددقی، آقای علی قربانی، آقای سینا آقاجانی و سایر دوستانی که در تهیه این کتاب اینجانب را یاری دادند، تشکر و قدردانی کنم.

از خوانندگان محترم تقاضا می‌کنم که نظرات و راهنمایی‌های خود را برای اینجانب به آدرس MIREBRAHIMI@YAHOO.COM یا شماره فاکس ۸۷۳۰۹۶۴ ارسال نمایند.

سید محسن میرابراهیمی - پائیز ۱۳۸۱

مقدمه

زمان از مهمترین سرمایه‌ها و استفاده بهینه از آن، عامل موفقیت افراد در زمینه‌های مختلف است.

به علت تنوع و پیچیدگی مسائل مختلف در اجرای کارهای روزانه، مدیران، نیاز بیشتری به دستیار باتجربه و مسلط برای همکاری و پیگیری امور احساس می‌کنند.

ما با واژه‌هایی مانند منشی، سکرتر، رئیس دفتر، دستیار، مسئول خدمات دفتری، و... آشنا هستیم که به نظر می‌رسد - هر کدام در عین نزدیکی به هم - کار و وظائف متفاوتی دارند. بعد از پیروزی انقلاب اسلامی ایران در سال ۱۳۵۷، عموماً از تمامی نامهای فوق به یک منظور

استفاده شده و تعاریف کاری نیز با نگرش انقلابی دستخوش تغییراتی شده است. این تغییرات شامل تغییر در تعریف وظائف کاری، تغییر نام شغل، تغییر در محل استقرار فیزیکی، توجه به جنسیت، و... بوده است.

با توجه به تجربه کاری خود در سمتهای مختلف مدیریتی در مدت چند سال گذشته و عدم دوره‌های آموزشی برای متصدیان این گونه مشاغل و از آنجا که کتابی در این زمینه در بازار نیافتم، تصمیم گرفتم نکات مهمی که برای این شغل می‌توان در نظر گرفت را بنویسم و به عنوان چک‌لیست و مرجعی که صدالبته بایستی کامل‌تر شود منتشر کنم.

در این زمینه کتابهای مختلفی به زبانهای خارجی وجود دارد که بعضاً به عنوان Hand Book منتشر شده است و همچنین کتابهایی که کارها و وظایف این شغل را به‌طور کامل آموزش می‌دهند.

اینجانب ترجیح دادم که از بیان نکات آموزشی مفصل در این زمینه پرهیز کنم و بیشتر به نکاتی که مهم است و نباید فراموش شود - به صورت چک‌لیست - پردازم.

نحوه استفاده بهینه از کتاب

نحوه نگارش مطالب و صفحه‌بندی به گونه‌ای است که فضای لازم برای اضافه کردن نکات از قلم افتاده برای خوانندگان محترم به‌وجود آید و امیدوارم به‌صورت یک کتاب دستی، بر روی میز دوستان شاغل در این زمینه و مدیران علاقمند قرار گیرد و به مرور زمان کامل‌تر شود.

نیاز به برگه اضافه ندارید. کنار هر صفحه پیشنهادات و نکات تکمیلی را یادداشت نمایید و این تصور که نباید کتاب را خط‌خطی کرد را کنار بگذارید. این کتاب دوست و همکار شماست. به این ترتیب موفق‌تر و شاداب‌تر خواهید بود.

تعاریف و حیطه کاربری کتاب

در این کتاب ما نیاز به تعریف سه کلمه مشخص داریم: مدیر، منشی و سازمان. این سه کلمه بسیار عام بوده و تصورات مختلفی را در ذهن متبادر می‌سازد که باید مشخص و حیطه آن کاملاً تعریف گردد و همچنین محدود شود تا راحتتر بتوانیم پیوستگی مطالب فصول بعدی را دنبال کنیم.

مدیر: منظور فردی است که در یک سازمان مسئولیت‌های مشخصی را به عهده گرفته و با اختیارات خود، جهت حصول به اهداف سازمانی و مسئولیت‌های مشخص شده فعالیت می‌نماید.

مدیر می‌تواند بالاترین مدیر سازمانی (مانند مدیرعامل) و یا یکی از مدیران میانی باشد مانند مدیر تولید یا معاون بازرگانی و یا...

در این کتاب، منظور ما از مدیر بیشتر مدیران عامل یا مدیران ارشد شرکتها و یا سازمانهای اقتصادی هستند و هرچا نام مدیر را استفاده می‌کنیم، منظور مدیر بلافصل منشی است.

منشی: منظور فردی است که به منظور کمک و انجام امور ارجاعی از طرف مدیر انتخاب شده و بلافصل از او دستور می‌گیرد. ما به جهت سهولت از سایر نام‌ها مانند: رئیس دفتر، سرکتر، دستیار و... صرف نظر و در تمام کتاب از کلمه منشی استفاده می‌کنیم.

سازمان: منظورمان شرکت، اداره، وزارتخانه، سازمان و ... می باشد که منشی و مدیر در آن استخدام و تعریف شده اند. در این کتاب، سازمان، عمدتاً یک شرکت و یا سازمان اقتصادی تصور شده است.

سازمانها طبقه بندی های متفاوتی دارند؛ از جمله سازمانهای دولتی، غیردولتی، انتفاعی، غیرانتفاعی، اقتصادی، خیریه، آموزشی، نظارتی و ممیزی، شرکتهای تولیدی، خدماتی، بازرگانی و ...

حیطه کاربری کتاب

با توجه به تنوع سازمانها و به طبع آن حیطه و نوع فعالیت سازمانهای مختلف و همچنین بزرگ و کوچکی آنها، این کتاب بیشتر توجه به سازمانهای متوسط اقتصادی، نظیر شرکتهای تولیدی و یا سازمانهایی دارد که در حیطه فعالیتهای انتفاعی و عمومی فعالیت می نمایند.

بدیهی است نگرش و سبک مدیریت یک شرکت تولیدی، بیمارستان، انجمن خیریه، سازمان نظارتی و بازرسی، وزارتخانه دولتی، شرکت بازرگانی خصوصی کوچک، سازمانهای بزرگ با پرسنل بیشتر از هزاران نفر و سازمانهای کوچک ۵ نفره بسیار متفاوت بوده و محتوای این کتاب نمی تواند پاسخگوی تمامی موارد فوق باشد و در عین حال تشابهات و اصولی در تمامی مدیریتهای فوق و منشی های آنها وجود دارد و لذا این کتاب می تواند کمک مؤثری نماید.

اهمیت شغلی منشی

تفکرات خوب، ایده‌های خوب، برنامه‌ریزی‌های دقیق و ... زمانی ارزش می‌یابد که اجرا و عملی شوند، به شرط آنکه «به خوبی اجرا شوند».

یک منشی حرفه‌ای، در حلقه اول زمینه و آرامش لازم برای فعالیت مؤثر مدیر را فراهم می‌آورد و بعد از آن به اجرا و تحقق برنامه‌ها کمک شایانی می‌نماید. منشی‌های حرفه‌ای، تالی‌تلو مدیران هستند و در مواقع مورد نیاز، بهترین هماهنگ‌کننده و هدایت‌کننده مراجعات سازمانی در غیاب مدیران هستند.

کیفیت و کمیت اثربخشی منشی در یک سازمان براساس میزان توانایی، سرعت عمل، درک و شعور اجتماعی، دلسوزی و تعهد و احساس مسئولیت، تجربه و مهارت‌های شخصی و کاری ویو و همچنین دیدگاه مدیر و سبک مدیریتی او، تعیین می‌گردد.

منشی می‌تواند نقش یک تلفنچی ساده و دربان را داشته باشد و یا در حد قائم مقام مدیر عمل نماید.

فرار از مسئولیت و تلاش، تنزل جایگاه شغلی را در بر خواهد داشت. سعی کنید مانند مدیران فکر کنید و عمل نمایید و به او اطمینان خاطر دهید که هرچه از دستتان برمی‌آید با شرط امانت‌پذیری انجام خواهید داد و کمک کنید تا حس اعتماد مدیر جهت تفویض اختیارات بیشتر را تقویت کنید.

امروزه نقش حساس و مسئولیت سنگین منشی‌ها بیشتر از گذشته بر مدیران هویدا شده است و به طبع آن از موقعیت شغلی بهتر، از جمله حقوق و مزایای نسبتاً بهتری نسبت به گذشته، برخوردارند. به گونه‌ای که رؤسای دفاتر و زرا، عموماً به عنوان مشاور وزیر و در سطح سازمانی مدیرکل تعیین می‌گردند و از درجه احترام و مزایای بالای نسبی در سازمان خود برخوردارند.

لازم به یادآوری است که ما از کلمه منشی در این کتاب استفاده عام، و منشی، سکرتر، رئیس دفتر، دستیار مدیر و... را علی‌الحساب هم‌ارز توصیف کرده‌ایم.