

دفترداری

این کتاب کمک درسی بوده و به منظور افزایش آگاهی و دانش اساتید و مربیان و همچنین فراگیران درس **دفترداری** در دوره **تخصصی اولیه امور اداری** گردآوری و تنظیم و منتشر شده است.



مرکز تألیف کتابهای درسی معاونت تربیت و آموزش سپاه

نام اثر : دفترداری

گردآوری و تنظیم : حمیدرضا زردکانلو

ویراستار علمی : علی کریمی مجاهد

ویراستار ادبی : مرضیه نصیری

با همکاری : معاونت آموزش نرسا

طراح رایانه‌ای و جلد : حمیدرضا سیف‌زاده

حروف‌نگار و صفحه‌آرا : مریم‌السادات موسوی

نوبت چاپ : اول (بهار ۱۳۸۸)

قیمت : ۱۶۰۰۰ ریال

شابک : ۹۷۸-۹۶۴-۱۸۹-۲۶۳-۲

● کلیه حقوق اعم از چاپ و تکثیر، تسخیرداری و ترجمه برای ناشر محفوظ است (نقل مطالب با ذکر مأخذ بلامانع است).

تلفن: ۷۷۷۱۷۲۰۳

تهران: ستاد فرماندهی کل سپاه - معاونت تربیت و آموزش - مرکز تألیف کتابهای درسی

قَالَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَآلِهِ وَسَلَّمَ:
 الْمُؤْمِنُ إِذَا مَاتَ وَتَرَكَ وَرَقَةً وَاحِدَةً عَلَيْهَا عِلْمٌ تَكُونُ تِلْكَ الْوَرَقَةُ يَوْمَ الْقِيَمَةِ سِتْرًا فِيمَا بَيْنَهُ وَبَيْنَ النَّارِ
 هرگاه مومنی از جهان درگذرد و تنها یک برگ کاغذ از خود میراث بگذارد که بر آن دانشی نوشته باشد
 همان یک برگ پرده ای میان او و آتش دوزخ خواهد بود.

(امالی شیخ صدوق ج ۳ ص ۴۰)

پیشگفتار

سرمایه اصلی سپاه پاسداران انقلاب اسلامی، نیروی انسانی متعهد و متخصص آن است. در واقع نیروی انسانی سپاه، مزیت استراتژیک این نهاد عظیم و مقدس به شمار می‌رود. دوران پرافتخار هشت سال دفاع مقدس نیز این امر را بیش از پیش به اثبات رساند که نیروی انسانی متعهد و مجرب، بیش از هر عاملی در تعیین سرنوشت میدان نبرد نقش دارد. از طرفی حفظ و ارتقای توانمندیها و قابلیت‌های نیروی انسانی در هر سازمان، مستلزم ارائه آموزشهای مستمر و به‌روزرسانی دانش و اطلاعات تخصصی کارکنان آن سازمان است. در فرایند آموزش، برنامه‌ها و کتابهای درسی، یکی از ارکان اساسی است و نقش بسزایی در آموزش و تربیت فراگیران دارد.

(پنج)

به منظور سیاستگذاری، هدایت و ارتقای سطح کیفی برنامه‌های تفصیلی و کتابهای درسی، بنا به دستور سردار فرمانده محترم کل سپاه در سال ۱۳۸۰ «مرکز تألیف کتابهای درسی» ایجاد گردید.

این مرکز اهتمام دارد با همکاری نیروها و سازمانها و بهره‌گیری مناسب از استادان، نویسندگان، مترجمان و کارشناسان متعهد و توانمند و رعایت اصول و فرایندهای آموزشی مربوط، کتابهای مورد نیاز دوره‌های آموزشی سپاه را با کیفیتی مناسب، تألیف، ترجمه و منتشر نماید. اما به رغم همه تمهیدات و تلاشهای انجام گرفته، بر این باوریم که آثار منتشر شده خالی از اشکال نمی‌باشد. بی‌گمان ارائه نظرات، پیشنهادهای و نقدهای سازنده استادان گرامی، صاحب‌نظران ارجمند و دانشجویان عزیز، پشتوانه و سرمایه اصلی این مرکز بوده و ما را در رفع اشکالها و نواقص این کتاب و آثار آتی یاری خواهد نمود. خواهشمند است با ارائه نظرات خود، بهترین هدیه را به این مرکز اهدا فرمایید.

«مرکز تألیف کتابهای درسی»

فهرست مطالب

مقدمه ۹

فصل اول - کلیات

- هدف کلی و هدفهای رفتاری ۱۲
- ۱- اهمیت و ضرورت امور اداری ۱۳
- ۲- شیوه‌های اداری یا امور دفتری در سازمانها ۱۴
- ۳- انواع ستادهای موجود ۲۰
- ۴- صفات و ویژگیهای دفتردار ۲۱
- ۵- خصوصیات شخصیتی و رفتاری مسئول دفتر ۲۲
- ۶- آزمون پیشرفت تحصیلی ۲۴

فصل دوم - اداره دفتر

- هدف کلی و هدفهای رفتاری ۲۶
- ۱- وظایف منشی یا مسئول مراجعات ۲۷
- ۲- نحوه تهیه دعوتنامه ۲۸
- ۳- پیگیری امورات اداری ۲۸
- ۴- تنظیم کارپوشه (کارتابل) ۳۰
- ۵- روابط عمومی ۳۱
- ۶- ارتباط با تلفن ۳۳
- ۷- ترتیب دادن جلسات و نظارت بر آن ۳۸

- ۸- نمونه برگهای اداری یا شکل برگ (فرمها) ۴۱
- ۹- تنظیم وقت ۴۶
- ۱۰- آشنایی با نمونه برگهای (فرمهای) صورت جلسه ۴۶
- ۱۱- آزمون پیشرفت تحصیلی ۴۸

فصل سوم - ارتباطات در سازمان

- هدف کلی و هدفهای رفتاری ۵۲
- ۱- اهمیت ارتباطات در سازمان ۵۳
- ۲- ارتباط در سازمان ۵۳
- ۳- مجاری ارتباطات در سازمان ۵۴
- ۴- بررسی ارتباطات در سازمان به بیان دیگر ۵۵
- ۵- برقراری ارتباط در سازمان ۵۶
- ۶- آزمون پیشرفت تحصیلی ۵۷

کتابنامه ۵۹

مقدمه

امروزه علم مدیریت و ارتباطات به شاخه‌های کوچک‌تر تقسیم شده است. شاید در چند دهه قبل کسی باور نمی‌کرد که به مرور زمان و با به وجود آمدن تجهیزات، در زندگی انسان به این شکل تأثیر بگذارد، مشاهده می‌کنیم ارتباطات چه دیداری و شنیداری و مهمتر از همه، چه نوشتاری نقش اساسی در جامعه دارد و در سازمانهای اداری به وضوح پیشرفت مکاتبات از جمله دفترداری مشهود است.

در راستای آگاهی بخشی و افزایش سطح فراگیران آموزشی و تدریس قوانین و مقررات و بخشی از آیین نامه‌ها و دستورالعملهای جاری در تشکیلات سپاه پاسداران انقلاب اسلامی، مطالبه مصوب زیر تهیه و ارائه گردیده است.

این کتاب شامل سه فصل می‌باشد. در فصل اول در برگیرنده بحث‌های اهمیت و ضرورت اموراداری، انواع ستادهای موجود، صفات ویژگیهای دفترداری می‌باشد.

فصل دوم شامل شیوه ارائه دفتر، نحوه تهیه دعوتنامه، تنظیم کار پوشه، پاسخگویی به تلفن است.

فصل سوم به بحث‌های اهمیت ارتباطات در سازمان و شیوه برقراری ارتباط پرداخته است. انشا... که بتواند مورد استفاده فراگیران دوره تخصصی اولیه اداری قرار بگیرد.