

۱۵۴۵۳۹۳

بسم الله الرحمن الرحيم

مسؤل دفتر حرفه‌ای کیست؟

مطابق استاندارد مهارت مسؤل دفتر

شماره استاندارد: ۱-۱-۴۳-۰۰۱-۴۳۴۳

مؤلفان: زهره محمدی - جواد مرزانی

سرشناسه	: محمدی، زهره، ۱۳۶۰ -
عنوان و نام پدیدآور	: مسئول دفتر حرفه‌ای کیست؟ / مولفان زهره محمدی، جواد مرزانی.
مشخصات نشر	: تهران: انتشارات سرخابی، ۱۳۹۶.
مشخصات ظاهری	: ۱۴۸ ص. جدول.
فروست	: انتشارات سرخابی؛ کد کتاب ۲۰۴۹.
شابک	: ۱۵۰۰۰۰ ریال 4-15-8651-600-978:
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
موضوع	: منشی‌گری
موضوع	: Office practice
موضوع	: کار دفتری
موضوع	: (Paperwork (Office practice
موضوع	: کار دفتری -- مدیریت
موضوع	: Paperwork (Office practice) -- Management
شناسه ورود	: مرزانی، جواد، ۱۳۵۲ -
رده بندی کلاس	: ۱۲۹۶ ۵۵۴۷/۵۴۶م
رده بندی یوبی	: ۶۵۱/۸
شماره کتابخانه ملی	: ۲۸۵۷۱

نام کتاب: دفتر حرفه‌ای کیست؟
مولفان: زهره محمدی - جواد مرزانی
انتشار: سرخابی
لیتوگرافی و چاپخانه و صحافی دفتر تبلیغات
سال نشر: ۱۳۹۶
نوبت چاپ: اول
شمارگان: ۵۰۰ جلد
قیمت: ۱۱۰۰۰ تومان
کد کتاب: ۲۰۴۹
شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۸۶۵۱-۱۵-۴
تلفن: ۶۶۵۶۱۵۰۶ - ۶۶۵۶۱۵۰۲

کلیه حقوق این کتاب برای انتشارات سرخابی محفوظ است.

هیچ شخص حقیقی یا حقوقی حق استفاده از عنوان کتاب و همچنین چاپ و نشر تمام یا بخشی از این اثر را به هر صورت اعم از فتوکپی، چاپ کتاب یا جزوه و حتی برداشت به صورت دستنویس ندارد و متخلفین به موجب بند ۵ از ماده ی قانون حمایت از ناشران تحت پیگرد جدی قانونی قرار می گیرند.

منابع انسانی هر کشور یکی از بزرگترین منابع اقتصادی را تشکیل می‌دهد و تنوع و درجه تخصص مهارت و خصال و عادات افراد یک ملت تعیین می‌کند که از سایر منابع اقتصادی تا چه حد و چگونه بهره برداری خواهد شد. در یک جامعه و سازمان نیروی انسانی را میتوان از طریق آموزش با نظام‌های اجتماعی و تکنولوژی همسو کرد و کیفیت آنان را ارتقاء بخشید و نقش و تأثیر آن را در گردش کار حوزه مدیریت سازمان ملاحظه کرد. با توجه به محدودیت زمان و حجم وظایف و تکالیف مدیران از فعالیت‌های واحدهای تحت نظر و پاسخ به درخواست‌های کارکنان و سایر امور مربوطه ضروری است، این وظایف طبق یک برنامه منظم و صحیح به مورد اجرا گذارده شود تا برای اعمال مدیریت فرصت کافی موجود باشد و از اتلاف وقت در امور جاری خودداری شود. پس آیا می‌توان دریافت که یک مدیر پرمشغله بدون داشتن یک مسئول دفتر قوی آموزش دیده و منظم در کارش موفق شود و آیا مسئول دفتر یک کارمند معمولی برنامه‌ریز و با مجرم اسراری قابل اعتماد است. وقت مدیران معمولاً محدود است و وظایف متعددی دارند، لذا ایجاب میکند این وظایف طبق یک برنامه به اجرا درآید. مسئول دفتر با استفاده از معلومات و تجربیات اداری خود عهده‌دار بخشی از وظایف و مسئولیت‌های حوزه مدیریت است که تمامی اطلاعات مورد نیاز او به مدیر منتقل میشود. یک مسئول دفتر روزانه حتی بیش از افراد خانواده مدیر او را می‌بیند. خصوصیات رفتاری و شخصی او را میشناسد. از مشکلات و گرفتاری‌های شخصی و اداری او با خبر میشود. با او همراهی و برای رفع آنها برنامه‌ریزی میکند، برنامه کارش را تدارک می‌بیند، نیازها و مقتضیات اداری را می‌شناسد و او را امکان میدهد که از وقت، فکر، ابتکار، دانش و تجربه خود حداکثر استفاده را ببرد. پس مسئول دفتر برنامه‌ریز مدیر است. ۱- مراجعان و کارکنان یک سازمان سیمای مدیر را در آئینه مسئول دفتر آن واحد می‌بینند. بران اساس تفاوت میکنند. ۲- مسئول دفتر علاوه برداشتن اطلاعات لازم در زمینه امور اداری یک سازمان و برررسی و تفسیر باید دارای ویژگیهایی نیز باشد تا مورد قبول مدیریت و سازمان ذیربط قرار گیرد. ۳- ویژگی‌های مسئول دفتر عبارتند از: ویژگی‌های شخصیتی و رفتاری مسئول دفتر، ویژگی‌های اداری و اطلاعات مربوط به کار در سازمان، نتیجه رساندن کار مراجعین. یکی از وظایف حساس و پراهمیت مسئول دفتر ایجاد ارتباط درست و برخورد مناسب با همکاران به ویژه ارباب رجوع است. برخورد درست و منضبط به شخصیت مسئول دفتر ارزش و اعتبار والایی میدهد. وال استریت ژورنال در این زمینه می‌گوید: «بزرگترین شکایت مشتریان، نه عملکرد و دوام، نه قیمت، نه کیفیت، نه خدمات پس از فروش است؛ بلکه از کارکنان فاسد اطلاعات، غیر متخصص و از ارتباطات نامناسب آنان با مشتریان است».

لذا اهمیت موارد فوق نگارندگان را برآن داشت تا مطالبی در خصوص مهارت‌ها، تخصص‌ها و چگونگی ارتباط مسئولین دفاتر با مشتریان ارایه نمایند. خوانندگان در این کتاب با عناوینی همچون: اصول و مفاهیم سازمان، برقراری ارتباطات مناسب با مشتریان، برنامه‌ریزی و مدیریت زمان، ساماندهی و آراستگی محیط کار، چگونگی تنظیم جلسات و امور اداری مدیر، چگونگی مکاتبات اداری و گزارش نویسی، استفاده از ماشین‌های اداری و انجام امور مالی دفتر آشنا شده و از مهارت ارتباطی و تخصص بالایی برخوردار خواهند شد. از آنجاییکه این کتاب بر اساس استاندارد مهارت مسئول دفتر (کد: ۱-۱-۰۰-۴۳-۳۳۴۳) سازمان فنی و حرفه‌ای نوشته شده است، لذا برای هنرجویان رشته امور اداری شاخه کاردانش پیشنهاد می‌گردد. همچنین این کتاب برای کلیه معلمان، دانشجویان، دانش‌آموزان و کلیه کارکنان سازمان‌های دولتی، غیردولتی و خصوصی قابل استفاده می‌باشد. همچنین مؤلفان از خوانندگان عزیز درخواست می‌نمایند، هرگونه انتقاد یا پیشنهاد در جهت بهبود مطالب را ارائه نمایند.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۵	فصل اول : اصول و مفاهیم سازمان
۲۵	فصل دوم: برقراری ارتباطات سازمانی
۵۳	فصل سوم: برنامه ریزی و مدیریت زمان
۶۰	فصل چهارم: سازماندهی و آراستگی محیط کار
۶۸	فصل پنجم: تنظیم جاسات امور اداری مدیر
۹۵	فصل ششم: مکاتبات اداری و گزارش نویسی
۱۳۸	فصل هفتم: استفاده از ماشین های اداری
۱۴۳	فصل هشتم: انجام و پیگیری امور مالی و تدارکات دفتر
۱۴۸	فهرست منابع