

به نام خدا



آموزش سرپرست دبیرخانه

مطابق استاندارد سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور

گروه شغلی امور اداری

کد استاندارد

۳-۰۰/۹۸/۱/۲

مؤلفان

شهناز نوبخت

اشرف سمیعی

هرگونه چاپ و تکثیر از محتویات این کتاب بدون اجازه کتبی ناشر ممنوع است. متخلفان به موجب قانون حمایت حقوق مؤلفان، مصنفان و هنرمندان تحت پیگرد قانونی قرار می‌گیرند.

آموزش سرپرست دبیرخانه

مطابق با استاندارد سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور

گروه شغلی امور اداری

کد استاندارد ۳-۰۰/۹۸/۱/۲

مؤلفان: شهناز نوبخت

اشرف سمیعی

ناشر: مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران

حروفچینی و صفحه آرایی: زهرا حیدری

طرح روی جلد: داریوش فرسای

چاپ: صدف

نوبت چاپ: سوم

تاریخ نشر: ۱۳۹۸

تیراژ: ۵۰ جلد

قیمت: ۴۵۰۰۰۰ ریال

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۱۲۴-۶۱۷-۳

نشانی واحد فروش: تهران، میدان انقلاب،

خ کارگر جنوبی، روبروی پاساژ مهستان،

پلاک ۱۲۵۱

تلفن: ۲۲۰۸۵۱۱۱-۶۶۴۱۰۰۴۶

کد پستی: ۱۳۱۴۹۸۳۱۸۵

فروش اینترنتی:

www.mftbook.ir

www.dibagarantehran.com

نشانی تلگرام: @mftbook

نشانی اینستاگرام: Dibagaran_publishing

سرشناسه: نوبخت، شهناز، ۱۳۳۲-

عنوان و نام پدید آور: آموزش سرپرست دبیرخانه: مطابق با استاندارد سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور- گروه شغلی امور اداری- کد استاندارد ۳-۰۰/۹۸/۱/۲ مؤلفان: شهناز نوبخت، اشرف سمیعی

مشخصات نشر: تهران- دیباگران تهران- ۱۳۹۶

مشخصات ظاهری: ۲۶۷ ص. مصور.

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۱۲۴-۶۱۷-۳

وضعیت فهرست نویسی: فیبا

یادداشت: کتابنامه: ص: ۲۶۷.

موضوع: آموزش فنی- ایران- برنامه های درسی- دستنامه ها

موضوع: Technical education-curricula-Iran- handbooks,manuals,etc.

موضوع: کار دفتری- مدیریت

موضوع: paperwork(office practice)-management

موضوع: کار دفتری- مدیریت- راهنمای آموزشی (متوسط)

موضوع: paperwork(office practice)-management study and teaching (secondary)

موضوع: منشی گری

موضوع: office practice

موضوع: منشی گری- راهنمای آموزشی (متوسط)

موضوع: office practice-study and teaching (secondary)

موضوع: بایگانی

موضوع: filing systems

شناسه افزوده: سمیعی، اشرف، ۱۳۴۹-

رده بندی کنگره: ۸۱۳۹۶ س ۹ الف / LC۱۰۴۷

رده بندی دیویی: ۳۷۰/۱۱۳۰۹۵۵

شماره کتابشناسی ملی: ۴۷۴۰۵۴۳

هر کتاب دیباگران تهران، یک فرصت جدید شغلی.

هر گوشی همراه، یک فروشگاه کتاب دیباگران.

از طریق سایتها و اپ دیباگران، در هر جای ایران به کتابهای ما دسترسی دارید.

فهرست مطالب

19	فصل 1
19	توانایی تشخیص عوامل مؤثر بر محیط کار
20	عوامل زیان آور فیزیکی یا آلودگی فیزیکی در محیط کار
21	عوامل زیان آور شیمیایی
21	آشنایی با عوامل فیزیولوژیکی
22	عوامل بیولوژیکی چگونه بر محیط کار تأثیر میگذارند؟
23	تفاوت عوامل فیزیولوژیک و بیولوژیک
24	خلاصه فصل 1
25	سؤالات تشریحی (خودآزمایی عملی) فصل 1
26	سؤالات چهارگزینه ای فصل 1
31	فصل 2
31	توانایی برنامه‌ریزی واحد مربوطه
32	آشنایی با برنامه و برنامه های دبیرخانه
33	مدیریت امور دفتری
33	وظایف واحد دبیرخانه
34	ویژگیهای سرپرست دبیرخانه
34	آشنایی با آمار و ارقام و اطلاعات موردنیاز برنامه ریزی
34	تعریف علم آمار و اصطلاحات مربوطه
35	میانگین

37 میانه
38 نما (مُد)
38 تهیه نمودار
41 آشنایی با روش های برنامه ریزی و کاربرد آنها
41 - برنامه ریزی خطی
41 - برنامه ریزی توالی
41 شناسایی اصول گردآوری اسناد و مدارک
44 شناسایی اصول تهیه و تدوین برنامه های دبیرخانه
45 شناسایی اصول تنظیم برنامه های روزانه و موردی
47 شناسایی اصول طبقه بندی فعالیت ها بر حسب اولویت
49 خلاصه فصل 2
50 سؤالات تشریحی (خودآزمایی عملی) فصل 2
51 سؤالات چهارگزینه ای فصل 2
55 فصل 3
55 توانایی کنترل و نظارت فعالیت های نیروی انسانی
56 آشنایی با نیروی انسانی دبیرخانه و مسئولیت آنها
57 آشنایی با توانمندی نیروی انسانی
59 مراحل توانمندسازی
60 آشنایی با رقابت های مثبت و منفی شغلی
61 آشنایی با روانشناسی صنعتی و انسانی کاربردی

63	آشنایی با روش های کنترل نیروی انسانی
64	انواع نظارت
66	شناسایی اصول کنترل و نظارت فعالیت های نیروی انسانی
68	خلاصه فصل 3
69	سؤالات تشریحی (خودآزمایی عملی) فصل 3
70	سؤالات چهارگزینه ای فصل 3
75	فصل 4
75	توانایی حفظ و نگهداری اسناد و مدارک مربوطه
76	آشنایی با وسایل بایگانی اسناد و مدارک
79	دفاتر بایگانی
79	آشنایی با اسناد و مدارک و اهمیت آنها
83	آشنایی با روش آرشیو کردن اسناد و مدارک
84	انواع بایگانی
84	شناسایی اصول تنظیم فهرست اسناد و مدارک
86	پرونده
88	انواع کد در بایگانی
89	شناسایی اصول طبقه بندی اسناد و مدارک دبیرخانه
89	اجزاء و ارکان نامه های اداری
90	انواع نامه های اداری
92	کدگذاری واحدهای سازمانی و استفاده از پیشکد در مکاتبات

93	دفاتر دبیرخانه
102	شناسایی اصول حفظ و نگهداری اسناد و مدارک دبیرخانه
103	شرح عملیات دریافت در واحد دبیرخانه
105	شرح عملیات ثبت در واحد دبیرخانه
106	شناسایی اصول نظارت بر توزیع مکاتبات
108	خلاصه فصل 4
109	سوالات تشریحی (خودآزمایی عملی) فصل 4
110	سوالات چهارگزینه ای فصل 4
115	فصل 5
115	توانایی برقراری ارتباط با واحدهای سیستم جاری
116	توانایی برقراری ارتباط با واحدهای سیستم جاری
116	چگونه واحدهای مختلف در سیستم جاری نقش خود را پیدا می کنند؟
117	انواع ارتباطات انسانی در محیط کار
119	فرایند ارتباط در سیستم های جاری
121	گردونه ارتباط چیست؟
122	سازمان و ارتباطات
125	شناسایی اصول برقراری ارتباط با واحدهای سیستم جاری
126	انواع وسایل ارتباطات
130	شناسایی اصول حل معضلات و مشکلات مکاتباتی واحدها
132	شناسایی اصول ایجاد هماهنگی واحدها

133	مدیران برای بهبود ارتباطات سازمانی چه وظایفی دارند؟
135	شناسایی اصول تثبیت روش های ارتباطی
136	خلاصه فصل 5
138	سوالات تشریحی (خودآزمایی عملی) فصل 5
139	سوالات چهارگزینه ای فصل 5
143	فصل 6
143	آشنایی با وسایل و تجهیزات موردنیاز واحد مربوطه
144	آشنایی با وسایل و تجهیزات موردنیاز واحد مربوطه
144	آشنایی با قطعات یدکی وسایل و تجهیزات موردنیاز
148	شناسایی اصول درخواست خرید مواد موردنیاز
150	چگونگی تأمین وسایل و ابزار عمومی
151	مراحل اجرایی درخواست خرید
151	شناسایی اصول همکاری در انجام امور فنی واحد مربوطه
152	اصول همکاری در انجام امور فنی در هر سازمان چیست؟
155	شناسایی اصول تحویل و تحول نیازهای واحد مربوطه
155	روش متمرکز
156	روش غیرمتمرکز
157	شناسایی اصول نظارت بر کیفیت و کمیت
160	انواع روش های شناسایی کیفیت در ایران
162	خلاصه فصل 6

164.....	سؤالات تشریحی (خودآزمایی عملی) فصل 6
165.....	سؤالات چهارگزینه ای فصل 6
171.....	فصل 7
171.....	توانایی اجرای مقررات و آئین نامه های شغلی
172	آشنایی با مقررات و آئین نامه های شغلی
173	آشنایی با قانون کار
174	شناسایی مقررات و آئین نامه شغلی
176.....	ویژگیها و خصوصیات کارکنان واحد دبیرخانه
177	تنوع مشاغل و کارکنان واحد دبیرخانه
177	تعداد مشاغل واحد دبیرخانه
179	خلاصه فصل 7
181	سؤالات تشریحی (خودآزمایی عملی) فصل 7
182	سؤالات چهارگزینه ای فصل 7
187	فصل 8
187.....	توانایی تهیه گزارش و ترسیم نمودار فعالیت ها
188	آشنایی با اسناد و مدارک موردنیاز
188	انواع گزارش از نظر محتوا
189	انواع گزارش از نظر اندازه
189	انواع گزارش از نظر کاربرد
190	انواع گزارش از نظر شکل

191	مراحل مختلف گزارش نویسی
192	آشنایی با فرم گزارش و مواد موردنیاز ترسیم نمودار
194	شناسایی اصول تهیه گزارش و ترسیم نمودار فعالیت ها
195	نمودار فعالیت
197	خلاصه فصل 8
198	سؤالات تشریحی (خودآزمایی عملی) فصل 8
199	سؤالات چهارگزینه ای فصل 8
203	فصل 9
203	توانایی آموزش نیروی انسانی
204	آشنایی با آموزش در صنایع و ضمن کار
205	انواع آموزش کارکنان
205	آشنایی با روش های آموزش صنعتی
209	شناسایی اصول آموزش نیروی انسانی
214	خلاصه فصل 9
215	سؤالات تشریحی (خودآزمایی عملی) فصل 9
216	سؤالات چهارگزینه ای فصل 9
221	فصل 10
221	توانایی به کارگیری نظام تضمین کیفیت
222	آشنایی با مفهوم کیفیت و روش های کنترل آن
223	آشنایی با استانداردهای ISO 9000

225 شناسایی اصول به کارگیری تضمین کیفیت
227 ایزو
231 خلاصه فصل 10
233 سوالات تشریحی (خودآزمایی عملی) فصل 10
234 سوالات چهارگزینه ای فصل 10
239 فصل 11
239 توانایی پیشگیری از حوادث و رعایت نکات ایمنی و حفاظتی بهداشت کار
240 آشنایی با حوادث شغلی و علل بروز آنها
241 پیشگیری از حوادث و رعایت اصول و نکات ایمنی و بهداشت کار
242 آشنایی با وسایل ایمنی و حفاظتی و کاربرد آن
 شناسایی اصول پیشگیری از حوادث و رعایت نکات ایمنی و حفاظتی بهداشت کار
244
248 مخاطرات شغلی چیست؟
250 تاریخچه ارگونومی
251 آنتروپومتری چیست؟
252 آشنایی با عوارض جانی و اصول انجام کمک های اولیه
255 آشنایی با آتش سوزی و اصول آتشسوزی
259 خلاصه فصل 11
262 سوالات تشریحی (خودآزمایی عملی) فصل 11
263 سوالات چهارگزینه ای فصل 11

267.....منابع و مأخذ

خط مشی کیفیت انتشارات مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران در عرصه کتاب‌های است که بتواند خواسته‌های به روز جامعه فرهنگی و علمی کشور را تا حد امکان پوشش دهد.

حمد و سپاس ایزد منان را که با الطاف بیکران خود این توفیق را به ما ارزانی داشت تا بتوانیم در راه ارتقای دانش عمومی و فرهنگی این مرز و بوم در زمینه چاپ و نشر کتب علمی دانشگاهی، علوم پایه و به ویژه علوم کامپیوتر و انفورماتیک گام‌هایی هرچند کوچک برداشته و در انجام رسالتی که بر عهده داریم، مؤثر واقع شویم.

گسترده‌گی علوم و توسعه روزافزون آن، شرایطی را به وجود آورده که هر روز شاهد تحولات اساسی چشمگیری در سطح جهان هستیم. این گسترش و توسعه نیاز به منابع مختلف از جمله کتاب را به عنوان قدیمی‌ترین و راحت‌ترین راه دستیابی به اطلاعات و اطلاع‌رسانی، بیش از پیش روشن می‌نماید.

در این راستا، واحد انتشارات مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران با همکاری جمعی از اساتید، مؤلفان، مترجمان، متخصصان، پژوهشگران، محققان و نیز پرسنل ورزیده و ماهر در زمینه امور نشر درصدد هستند تا با تلاش‌های مستمر خود برای رفع کمبودها و نیازهای موجود، منابعی پُر بار، معتبر و با کیفیت مناسب در اختیار علاقمندان قرار دهند.

کتابی که در دست دارید با همت "سرکار خانم‌ها شهناز نوبخت و اشرف سمیعی" و تلاش جمعی از همکاران انتشارات میسر گشته که شایسته است از یکایک این گرامیان تشکر و قدردانی کنیم. خانم شهناز نوبخت با بیش از ۲۵ سال سابقه آموزشی و چندین سال سابقه کار در سازمانهای برنامه و بودجه و موسسات حسابداری و حسابرسی دارای کارشناسی علوم اداری و مدیریت بازرگانی و ارشد نیمه تمام در رشته مدیریت مالی است که ۱۶ سال سرگروه رشته حسابداری شهر تهران و طراح سوالات کشوری و المپیاد و مسابقات علمی کاربردی و آزمون‌های هماهنگ و داور مسابقات کشوری و عضو گروه اداری دفتر کار دانش بوده است. خانم اشرف سمیعی با ۲۰ سال سابقه کار در همه استانداردهای رشته اداری تد ریس و با دفتر تالیف در زمینه‌های استاندارد سازی و تدوین و طراحی و داوری سوالات همکاری داشته‌اند.

کارشناسی و نظارت بر محتوا: زهره قزلباش

در خاتمه ضمن سپاسگزاری از شما دانش‌پژوه گرامی درخواست می‌نماید با مراجعه به آدرس dibagaran.mft.info (ارتباط با مشتری) فرم نظرسنجی را برای کتابی که در دست دارید تکمیل و ارسال نموده، انتشارات دیباگران تهران را که جلب رضایت و وفاداری مشتریان را هدف خود می‌داند، یاری فرمایید. امیدواریم همواره بهتر از گذشته خدمات و محصولات خود را تقدیم حضورتان نماییم.

مدیر انتشارات

مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران
Publishing@mftmail.com

مقدمه مؤلف

هر سازمان برای انجام مأموریت و رسیدن به اهداف معینی تشکیل می‌گردد که این اهداف تعیین‌کننده فعالیت اساسی آن است.

با توجه به این که نتیجه اندیشه، فعالیت‌ها و اقدامات انجام شده در هر سازمان به صورت اسناد و مدارک نگهداری می‌شوند که این سوابق با صرف وقت و هزینه زیاد فراهم می‌شود که خود نقش کلیدی و مهمی را در تصمیم‌گیری‌های آتی اداری دارد.

بنابراین بدون تردید نبودن یک سیستم و برنامه منظم و مدون برای طبقه‌بندی، تنظیم و نگهداری اسناد و مدارک موجب دوباره‌کاری در گردش مکاتبات و اجرای وظایف مربوط به آن سازمان می‌گردد. بنابراین باید در تنظیم اسناد و مدارک توجه داشته باشیم که مدارک در وضعی قرار گیرد که دسترسی سریع به آن امکان‌پذیر باشد و ثانیاً در نگهداری اسناد باارزش نهایت کوشش را به عمل بیاوریم. پس می‌توان گفت فنون اداری لازمه ادامه حیات هر سازمانی بوده و این فنون در عصر ارتباطات جدید نقش اساسی و مهمی را ایفا می‌نمایند.

کتاب حاضر نتیجه تدریس، تحقیق، مطالعه سایر مؤلفین و آموزش‌های کوتاه و بلندمدت مؤلفین در این زمینه می‌باشد که می‌تواند مورد استفاده کارکنان شاغل، مدرسین، پژوهشگران، دانشجویان و دانش‌آموزان رشته اداری در شاخه کاردانش قرار گیرد.

در پایان ضمن تشکر از مجتمع دیباگران که همواره در امر چاپ و انتشار منابع روز پیشگام بوده است
از کلیه صاحب نظران تقاضا دارد ما را از نظرات و هرگونه راهنمایی و اصلاح دریغ ننمایند.

کتاب سرپرست دبیرخانه

استاندارد مهارت و آموزش

گروه برنامه ریزی درسی امور اداری

کد استاندارد 3-00/98/1/2

تشکر و قدر دانی

به نام خدا

جامعه امروزی را می‌توان به درستی یک جامعه فرادانشی بنامیم. زیرا امروزه یک جامعه بدون دانش اصولاً غیرقابل تصور است و پیشرفت‌های علمی و تکنولوژی در این قرن به قدری وسیع و چشم‌گیر و سریع با آهنگ تغییرات روز به فزونی است که عصر حاضر را می‌توان عصر انفجار دانش دانست و ناگزیر همه سازمان‌ها در هر جوامع و هر ملیت و قومیت باید خود را با تغییرات و دگرگونی‌هایی که در محیط پویا با سرعتی نفس‌گیر به وقوع می‌پیوندد خود را تطابق دهند و به صورت پیوسته این اهتمام و کوشش را در خود ایجاد کنند تا دانش خود را هماهنگ با آخرین تحولات به روز نماید و در این میان آنچه که اهمیت دارد تربیت نیروهای متخصص و کارآمدی است که بتوانند مشکلات دنیای امروز را حل و فصل نمایند.

با پیشرفت تکنولوژی علوم و فنون اداری نیز که یکی از مفاهیم و امور مهم در هر سازمان با هر میزان بزرگی، گستردگی، می‌باشد نیز دچار تحول چشم‌گیر گردیده است.

بر اساس اطلاعات حاصله از آثار باقیمانده در قالب اسناد و مدارک و پژوهش‌های تاریخی نشان می‌دهد که قدمت پیدایش اسناد و مدارک به هزاران سال قبل برمی‌گردد که آثار موجود نشان‌دهنده این واقعیت است که گردش مکاتبات تاریخچه چند هزار ساله دارد و دوران پرفراز و نشیبی را طی نموده است.

اینک که کشور ما با اجرای برنامه‌های مدون و آموزش مهارت عمده و اساسی همگام با تکنولوژی‌های روز دنیا در همه امور گام‌های مؤثری را برداشته است ضروری و اساسی است که در اصول و فنون علوم اداری

نیز تحول مثبت و ارزنده‌ای را ایفا نماید و به افزایش و توانایی‌های علمی و مهارت‌های تخصصی هر چه سودمند کارکنان و کارشناسان خود مبادرت ورزد.

با توجه به آنچه که گفته شد می‌توان نتیجه گرفت که امروزه در هر سازمان داشتن ارتباطات اداری و انتقال اطلاعات در وزارتخانه‌ها و مؤسسات دولتی یا خصوصی از طریق مکاتبات اداری انجام می‌گیرد و می‌توان گفت که دبیرخانه‌ها در روش گردش مکاتبات نقش اساسی و عمده‌ای را پیش رو دارند.

کتاب حاضر که بر اساس استاندارد مهارت و آموزشی سرپرست دبیرخانه در گروه برنامه‌ریزی درسی امور اداری با کد استاندارد 3-00/98/1/2 نوشته شده است کتابی است که سعی شده است شیوه‌ها و روش‌های گوناگون مکاتبات در سازمان و وظایف و اهمیت آن‌ها را در مدیریت امور اداری مطرح نماید و حاصل سال‌ها تحقیق و تحصیل و تدریس در رشته امور اداری و حاصل تجربیات و اندوخته‌های اندکی است که از نظر علمی در این سال‌ها کسب گردیده و اگرچه در این استاندارد سعی شده است که مندرجات کتاب بر اساس توانایی‌ها و مطالب استاندارد پیش برود اما به منظور جلوگیری از عدم پراکندگی مطالب برای خوانندگان و استفاده‌کنندگان محترم سعی شده است مطالب منسجم‌تر و مفیدتر دسته‌بندی گردد در عین حال که به رعایت استاندارد تحت پوشش سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور نیز توجه ویژه گردیده است و کلیه مفاهیم و مندرجات در همه فصول مطابق نوشته‌ها و دستورالعمل‌های گوناگون این سازمان تلفیق و ارائه شده است.

در این راستا مؤلفین لازم می‌دانند از مجتمع دیباگران به منظور فراهم آوردن امکانات لازم در چاپ این مجموعه تشکر و قدردانی نماید و امید است که اساتید، مدرسان و کلیه صاحب‌نظران در

این رشته ما را از کمک و راهنمایی‌های ارزنده خود بی‌نصیب نگذارند و از هر گونه راهنمایی و اصلاح دریغ ننموده و نویسنده را سپاسگزار خود سازند.

استاندارد سرپرست دبیرخانه چیست؟

سرپرست دبیرخانه شخصی است که بتواند از عهده برنامه‌ریزی تقسیم کار و تأمین نیازهای مربوطه و ایجاد هماهنگی و سازماندهی و رهبری سیستم دبیرخانه برآید.

این استاندارد دارای طول دوره آموزشی 176 ساعت می‌باشد که به صورت:

الف- آموزش نظری 96 ساعت

ب- آموزش عملی 80 ساعت

ارزیابی گردیده است.

ویژگی‌های کاربر

آموزش این استاندارد نیاز به پیش‌نیاز استانداردهای دیگر را ندارد و به صورت زیر ارزشیابی می‌شود:

1- امتیاز سنجش نظری (دانش فنی): 25%

2- امتیاز سنجش عملی: 75% (10 درصد امتیاز سنجش مشاهده‌ای و 65 درصد امتیاز سنجش نتایج

کار عملی)

