



به نام آنکه جان را فکرت آموخت

تشریف فرمایی شما فراگیران ارجمند را در

دوره آموزشی ارتقاء سطح توانمندی مسئولین دفاتر مدیران

ارج می نهیم.

واحد آموزش و توسعه منابع انسانی

شرکت مجتمع صنایع و معادن احیاء سپاهان

مردادماه ۱۴۰۲

به نام خداوند جان و خرد

آنچه یک مسئول دفتر باید بداند

(مفاهیم، برنامه‌ریزی و اجرا، مهارت‌ها و الزامات)

(توانمندسازی و مهارت‌های کاربردی مسئول دفتر مدیران)

مدرس:

جناب آقای دکتر سیدرضا نیری

شناخت سازمان

❖ هدف (ماموریتی که سازمان بر عهده دارد)

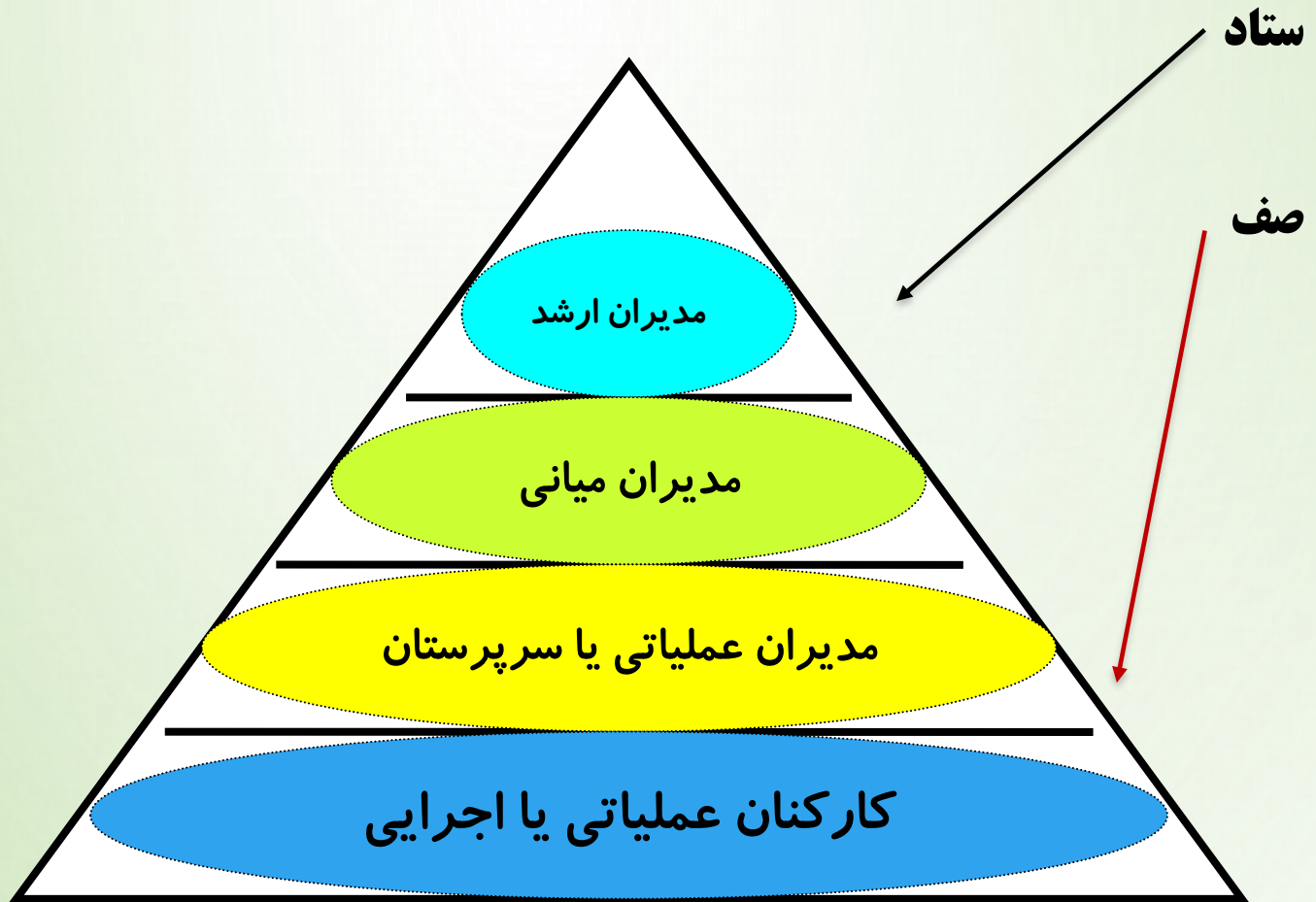
❖ کارکنان (منابع انسانی سازمان)

❖ ساختار (قوانین و مقررات، چارت سازمانی و...)

صف و ستاد سازمان

- موضوع صف و ستاد در سازمان‌های بزرگ و پیچیده مهم است و تشخیص وظایف هر حوزه و روابط بین آنها از اهمیت زیادی برخوردار است.
- **فعالیت‌های صف** در یک سازمان فعالیت‌هایی هستند که مستقیماً در تامین اهداف آن سازمان نقش تعیین کننده‌ای دارند، مانند واحدهای تولید و فروش در سازمان‌های صنعتی. در صف، فرماندهی و نظارت به صورت مستقیم بوده و دستورات صادر و گزارش کارها به طور مستقیم دریافت می‌شود.
- **فعالیت‌های ستاد** در سازمان به طور غیرمستقیم در تامین اهداف سازمان نقش دارند، مانند واحدهای برنامه‌ریزی و کارگزینی و نظایر آن که واحدهای ستادی یک سازمان محسوب می‌شوند.
- واحدهای ستادی بر واحدهای صف، فرماندهی و نظارت مستقیم نداشته بلکه دستورات، نظارت و پیشنهادها از طریق واحدهای صف و با رعایت سلسله مراتب سازمانی به آنها ابلاغ می‌شود.

سطوح مدیریت و کارکنان در سازمان



ارتباط در سازمان

□ ارتباط رسمی و اداری

□ (FORMAL COMMUNICATION)

□ ارتباط غیر رسمی

(INFORMAL COMMUNICATION) □

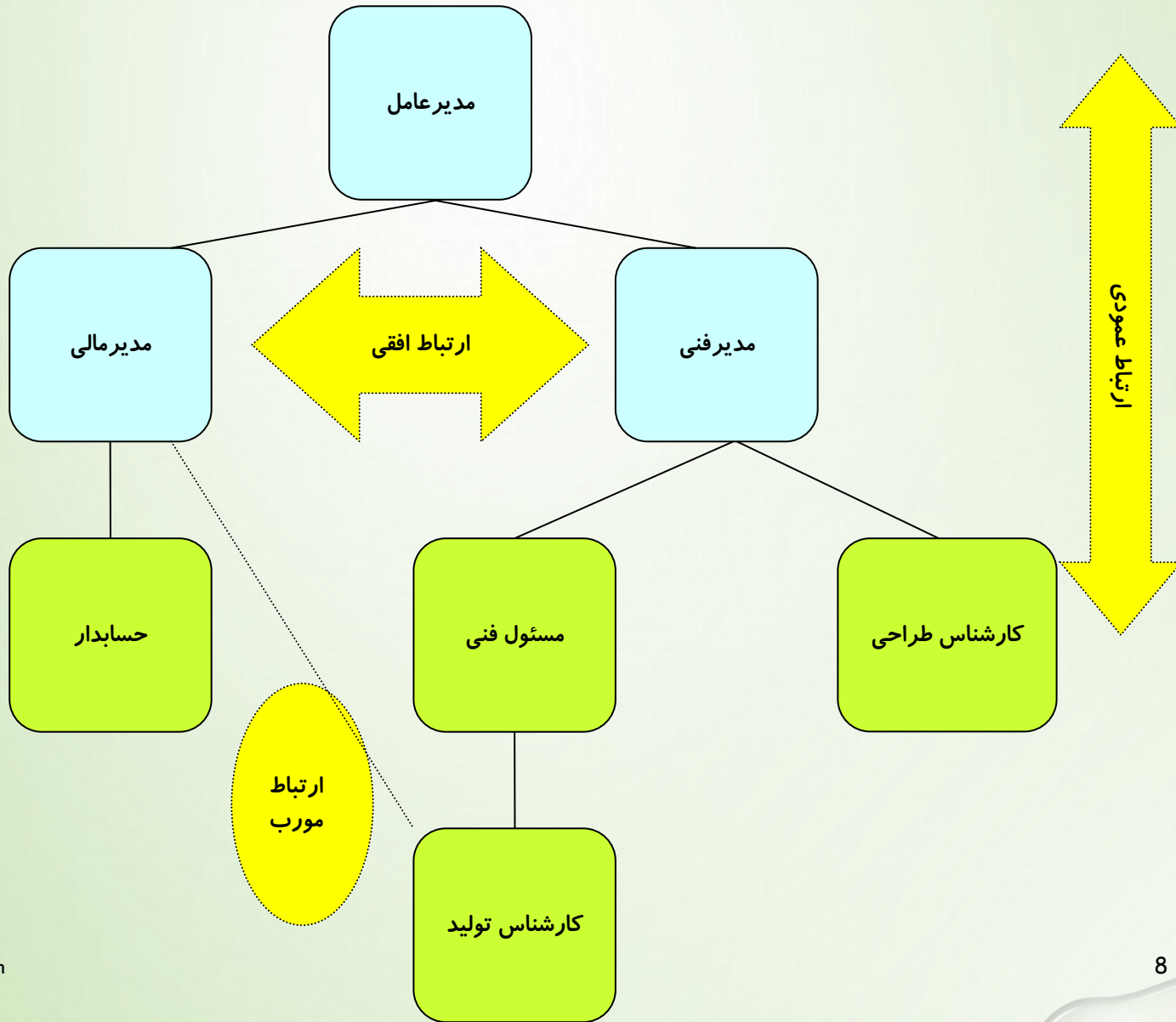
تفاوت دو نوع ارتباط چیست؟

ارتباط رسمی در سازمان

○ ارتباط عمودی: این شیوه ارتباطی مجاری تبادل اطلاعات رسمی و اداری بین سطوح و واحدها محسوب می شود و از بالا به پایین به صورت دستور و از پایین با بالا بصورت گزارش جاری و ساری است.

○ ارتباط افقی: این شیوه تبادل اطلاعات بین واحدهای هم سطح برقرار است و به شکل درخواست و پاسخ یا گزارش جاری می باشد.

○ ارتباط مورب: در این مجاری ارتباطی مسیر تعریف شده ای از لحاظ سازمانی وجود ندارد و برحسب نیاز و ضرورت و روش مدیریت و نقش گروه های غیررسمی بین افراد و واحدها سازمان برقرار می شود.



مسئول دفتر کسی است که:

«دانش، آگاهی و مهارت‌های لازم برای برقراری ارتباط اداری و فردی درون و برون سازمانی، اداره امور حوزه کاری و تدارک و همکاری با مدیر در انجام وظایف شغلی را داشته باشد.»

← دانش (KNOWLEDGE): آشنایی، آگاهی یا درک فرد یا چیزی مانند حقایق، اطلاعات و شرح است که از طریق تجربه، آموزش، ادراک، کشف یا یادگیری به دست می‌آید.

← مهارت (SKILL): توانایی استفاده از دانش و تجربه در انجام کار است.

← اداره (ADMINISTRATION): نظام دادن، گرداندن کار؛ برنامه‌ریزی، اجرا و نظارت و کنترل در حوزه کاری می‌باشد.

← تدارک (PREPARATION): آمادگی، پیش‌بینی، تامین، تجهیز، تحصیل، تهیه، فراهم‌سازی می‌باشد.

← مدیر (ADMINISTRATOR): کسی که کاری را اداره کند، اداره کننده، گرداننده، کسی که وظایف مدیریت را انجام می‌دهد.

شرح وظایف مسئول دفتر عبارت است از (کلیات):

✓ دریافت نامه‌ها و اسناد و پرونده‌های رسیده به حوزه مدیریت و تفکیک، توزیع و ارسال نامه‌ها و گزارش‌ها به واحدها و افراد مربوطه و پیگیری آنها و دریافت، ثبت و تحویل تمامی مستندات و مکاتبات داخلی و خارجی.

✓ تهیه پیش‌نویس نامه‌ها و پیگیری تایپ نامه‌ها و مستندات مورد نیاز و ثبت و ارسال نامه‌ها.

✓ نگاه‌داری و حفظ تمامی اسناد و مدارک براساس ضوابط و دستورالعمل‌های مربوطه و میزان محرمانگی آنها؛ دریافت و ارسال پیام‌های الکترونیکی به مسئولان ذیربط و ثبت و نگاه‌داری سوابق آن و بایگانی اسناد و پرونده‌ها در محل‌های مخصوص آن.

✓ تنظیم لیست متقاضیان ملاقات و تعیین ساعت ملاقات برای آنها. تنظیم برنامه‌های زمان‌بندی روزانه، ماهیانه و سالیانه؛ ملاقاتها، جلسات، سفرها و بازدیدهای مدیر.

✓ هماهنگی برگزاری همایش‌ها، کارگاه‌ها، جلسات و کمیسیون‌های تعیین شده و تنظیم برنامه زمان‌بندی آنها و آگاه نمودن اعضای شرکت‌کننده و مرتبط و آماده کردن پیشینه‌ها و پرونده‌های مربوط به نشستها و سمینارها و موارد مشابه آن و حضور فعال در جلسات دفتر مدیریت.

✓ جمع‌آوری و استخراج اطلاعات و سوابق مورد نیاز، گردآوری اطلاعات و نتایج اقدامات انجام شده، پیگیری انجام امور و مکاتبات ارسالی و دریافتی تا حصول نتیجه و ارائه گزارش فعالیتها، ابلاغ دستورات صادره به اشخاص و مؤسسات ذیربط و ارجاع شده و راهنمایی آنها.

✓ انجام اقدامات لازم در زمینه برقراری ارتباط تلفنی و پاسخ‌گویی به تلفن‌ها و مراجعان غیرحضوری.

✓ شناسایی، تدوین و مستندسازی فرآیندهای کاری دفتر مدیر، پیگیری کارهای کارشناسی محول شده به واحدها، اطلاع‌رسانی وقایع و اخبار مرتبط به مدیر در زمان مناسب و کیفیت مطلوب و همکاری با تمامی واحدهای سازمان.

✓ هماهنگی با امور عمومی و تدارکات به منظور خرید ملزومات مورد نیاز، تهیه بلیت و تدارک ماموریت‌های مدیر، آماده‌سازی و پذیرایی جلسات و ...

✓ نظارت بر فعالیتهای خدماتی، نظافت، بهداشتی، آراستگی محیط و زیباسازی در حوزه مدیریت.

✓ پیگیری امور کارکنان (اداری، مالی، رفاهی و شخصی) و ارتباط موثر با آنان.

✓ دریافت و ارسال محموله‌های پستی و دریافت ابلاغ‌های قانونی به دفتر مدیریت.

✓ انجام سایر امور محوله در حوزه وظایف سازمانی از سوی مقام مافوق.

آگاهی از قوانین و مقررات در حوزه شغلی

- ← قانون مدیریت خدمات کشوری و ملحقات آن؛
- ← قانون مجازات انتشار و افشای اسناد محرمانه و سری دولتی؛
- ← قانون رسیدگی به تخلفات اداری کارکنان و ملحقات آن؛
- ← قانون شوراهاى حل اختلاف و اصلاحات آن؛
- ← قانون کار جمهوری اسلامی ایران و ملحقات آن؛
- ← قانون محاسبات عمومی کشور و ملحقات آن؛
- ← قانون برگزاری مناقصات؛
- ← قانون بیمه بیکاری؛
- ← قانون تامین اجتماعی و ملحقات آن؛
- ← قانون نظام صنفی کشور؛
- ← قانون تجارت؛
- ← قانون مبارزه با پولشویی و اصلاحات آن؛
- ← قانون تجارت الکترونیک؛
- ← قانون مجازات اسلامی و اصلاحات آن؛
- ← قانون آیین دادرسی مدنی و کیفری؛
- ← مقررات مربوط به خرید ملزومات؛
- ← مقررات مربوط به درخواست خرید ملزومات؛
- ← آیین نامه اموال دولتی؛

دانش و آگاهی مورد نیاز درون سازمانی

- ✓ **خرید ملزومات:** نحوه استفاده از تنخواه گردان، تنظیم درخواست خرید، تنظیم اسناد مربوط به خرید، ثبت ارقام خریداری شده و ... را بخوبی بداند.
- ✓ **درخواست از انبار:** نحوه تنظیم درخواست ارقام و ملزومات از انبار، تحویل گرفتن موارد درخواستی، ارقام امانی را بخوبی بداند.
- ✓ **حفظ اموال:** با اموال منقول مصرفی، اموال در حکم مصرفی و اموال منقول غیرمصرفی، موجود در حوزه مدیریت آشنا بوده و در حفظ و نگاهداری آنها تلاش کند.
- ✓ **اسناد تجاری:** مطابق با مواد ۲۲۳ تا ۳۱۸ قانون تجارت، اسناد تجاری شامل برات، فته طلب (سفته) و چک می باشد. امروزه سفته و چک کاربرد بیشتری دارند، بنابراین نحوه تنظیم (نوشتن) مفاد آن را به خوبی بداند و انواع چک عادی، بانکی، مسافتی و تضمین شده را خوب بشناسد و نحوه نوشتن چک، امضاء و مهر چک توسط مدیر و ظهرنویسی (پشت نویسی) آن را بداند و از حفظ و مراقبت آن آگاه باشد.
- ✓ **استعلام بها:** نحوه گرفتن استعلام بها و دریافت پیش فاکتور ارقام مورد نیاز را بداند و از مقررات مالی و تسهیل داری مربوطه آگاه باشد.
- ✓ **تشریفات مالی خرید و فروش:** نحوه گرفتن پاکت های اعلامی برای انجام تشریفات مناقصه و مزایده در سازمان را بداند.

✓ **خدمات پستی:** نحوه دریافت و ارسال مراسلات پستی را بداند و روش رهگیری مرسوله پستی و انواع پست داخلی و خارجی را بشناسد.

✓ **مرخصی و ماموریت کارکنان:** نحوه و مقررات تنظیم و مراحل تکمیل درخواست مرخصی و ماموریت ساعتی و روزانه را به خوبی بداند.

✓ **رایانه و تجهیزات الکترونیکی:** نحوه روشن کردن و اتصال تجهیزاتی جانبی به رایانه، مانند: چاپگر، اسکنر، دیتاپروژکتور، اسمارت برد، بارکد ریدر، تاچپد و ... را بخوبی بداند و بر کاربری دستگاه تلفن سانترال و نمابر (فاکس) و فتوکپی مسلط باشد.

✓ **ایجاد اسناد الکترونیکی:** نحوه تبدیل اسناد فیزیکی به اسناد الکترونیکی با فرمت‌های مختلف (PDF/JPG/HTMI/...) و چاپ کردن آنها را بداند.

✓ **ارسال اسناد:** نحوه ارسال اسناد توسط دورنگار (فاکس)، رایانامه (ایمیل)، شبکه‌های اطلاع رسانی و اجتماعی تحت وب را بداند.

✓ **نحوه ثبت و توزیع اسناد** به شکل فیزیکی و اتوماسیون اداری را بداند.

✓ **نحوه بایگانی فیزیکی و الکترونیکی اسناد** را بداند.

✓ **نحوه دریافت و نگاه‌داری اسناد طبقه‌بندی شده** را خوب بداند.

دانش و آگاهی مورد نیاز برون سازمانی

با شرکتهای مسافرتی، تبلیغاتی و خدماتی حمل و نقل آشنا باشد.

با شرکتهای خدمات کترینگ، پذیرایی و تشریفات آشنا باشد.

با شرکتهای، موسسات، فروشگاهها و ... فروش اقلام مورد نیاز سازمان آشنا باشد و نحوه ارتباط مناسب با آنها و ثبت سفارش را بداند.

نحوه رزرو بلیت سفر (هوایما، قطار و...) داخلی و خارجی را بداند.

نحوه استفاده و درخواست تاکسی اینترنتی و آژانسهای درون شهری را بداند.

نحوه رزرو هتل و مجموعههای اقامتی داخلی و خارجی را بداند.

نحوه سفارش غذا و ملزومات پذیرایی را بداند.

نحوه خرید غیرحضوری (اینترنتی) و تحویل گرفتن اقلام خریداری شده را بداند.

نحوه پیگیری تلفنی و سامانه‌ای مکاتبات برون سازمانی را بداند.

نحوه استفاده از راهنماها(راهنمای تلفن، مشاغل، نیازمندا و ...) را بداند.

نحوه اطلاع از شرایط آب و هوایی مکانهای ماموریت و سفر مدیران را بداند.

نحوه اطلاع از قیمت ارزهای خارجی و خرید و مبادله(چنج) آن را از صرافیهای معتبر بداند.

نحوه ارتباط با دفاتر پیشخوان دولت و دفاتر خدمات قضایی و سامانه‌های استعلام اطلاعات مورد نیاز را بداند.

نحوه انجام خدمات بانکی، مانند: واریز و دریافت وجه، پرداخت قبوض، نقد و واریز به حساب چک و گرفتن چک تضمین شده‌ی بانکی، گرفتن کارت هدیه و ... را به صورت حضوری و غیرحضوری بداند.

نحوه ارتباط با مراکز فوریت و خدماتی ضروری، مانند: اورژانس، پلیس، آتش‌نشانی، اورژانس اجتماعی، گاز، برق، آب، تلفن و ... را بداند

ارتباط موثر و آداب و معاشرت

ارتباط عبارت است از فراگرد انتقال پیام از سوی فرستنده برای گیرنده، مشروط بر آنکه در گیرنده پیام مشابهت معنی با معنی مورد نظر فرستنده پیام ایجاد کند.

ارتباط کلامی موثر:

ارتباط کلامی موثر ارتباطی است که در آن پیام فرستنده به درستی و به کمال به گیرنده منتقل می‌شود و میزان موانع یا پارایزیت ارتباطی در کمترین حد ممکن باشد. ارتباط کلامی به شکل مستقیم (گفت و شنود) و یا غیرمستقیم (نوشتن و خواندن) برقرار می‌شود.

گوش کردن موثر:

افراد می‌توانند ۴۰۰ تا ۸۰۰ کلمه در دقیقه را با گوش خود دریافت و پردازش کنند، با این همه متوسط کلماتی که یک گوینده ادا می‌کند حدود ۱۲۵ تا ۱۷۵ کلمه در دقیقه است. تفاوت زمانی این دو عادات شنیداری ضعیف افراد است؛ ما به طور معمول حاضر نیستیم وقت بگذاریم و به حرف دیگران گوش کنیم. در ارتباط موثر خوب گوش کردن نقش موثری دارد. ما عادت داریم با قضاوت درباره دیگران، به سرعت آنها را تایید یا رد کنیم؛ در نتیجه به راحتی می‌توانیم به پیام دیگران گوش نداده و یا آن را فراموش کنیم و این موضوع می‌تواند به گفتگوهای غیرضروری دام بزند. برای اینکه گیرنده خوبی باشیم باید سکوت کنیم و به دیگران گوش دهیم.

گوش کردن موثر شامل چهار مرحله است

شنیدن: دقیقاً با توجه به کلمات ادا شده از طرف مقابل، حرفهای او را به دقت بشنویم؛

تفسیر: آنچه شنیده‌ایم با توجه به منبع معنی خود تفسیر می‌کنیم. تفسیر غلط منجر به فهم اشتباه و تفسیر درست منجر به درک صحیح می‌شود البته رفتار، واژگان، فرهنگ، دانش و تجربیات متفاوت منجر به تفسیرهای متفاوت می‌شود؛

ارزیابی: درباره آنچه تفسیر کردیم، قضاوت می‌کنیم و دیدگاه خود را با آن مقایسه می‌کنیم؛

پاسخ: به گوینده این اطمینان را می‌دهیم که پیامش را درک کرده‌ایم؛ این پاسخ ممکن است به شکل کلامی یا غیرکلامی بیان شود.

عادات بد گوش کردن

عادات بدی که از دوران کودکی در ما ایجاد می‌شود در مراحل بعدی زندگی در ما باقی می‌ماند و یکی از این نوع عادات، عادت بد گوش کردن است.

👉 فکر کردن در مورد چیزی که می‌خواهید بگویید به جای گوش کردن به صحبت گوینده؛

👉 صحبت کردن در زمانی که باید گوش کنید؛

👉 قطع کردن صحبت گوینده؛

👉 گوش کردن به چیزهایی که انتظار شنیدن آن را داریم، به جای گوش کردن به آنچه واقعاً گفته می‌شود؛

👉 فکر کردن به چیزهای دیگر در موقع گوش کردن؛

👉 پیش‌داوری در مورد گوینده یا موضوع (تعصبات، شخصیت گوینده و اهمیت موضوع)؛

👉 کلیشه‌ای فکر کردن (براساس عقاید و نظریات مان)؛

👉 اعتماد به نفس خودمان (غرق شدن خود-توجهی به جای دیگر-توجهی)؛

👉 توجه نکردن (تظاهر به گوش کردن).

صحبت کردن موثر

قبل از سخنرانی این سه سؤال را بخاطر داشته باشید:

- 1) خطاب به چه کسی یا کسانی صحبت می کنم؟
- 2) می خواهم آنان چه چیزی را بدانند یا باور کنند؟
- 3) آنها چه واکنشی به سخنرانی من نشان می دهند؟

یک سخنرانی موثر شامل سه مرحله است:

- مرحله یکم،** چه باید گفت: انشای سخن چگونه باشد که در دل و ذهن گوینده و شنوده بنشیند.
- مرحله دوم،** به چه ترتیب باید گفت: تنظیم سخن چگونه باشد، از کجا آغاز شود و چگونه پایان پذیرد.
- مرحله سوم،** چگونه باید گفت: ادای سخن با چه کمیت و کیفیت باشد که در دل و ذهن شنوده موثر باشد.

ارتباط غیر کلامی موثر

ارتباط غیر کلامی مهمترین بخش ارتباط میان فردی را تشکیل می دهد. پژوهشهای انجام شده نشان داده است که نزدیک به ۵۰ درصد ارتباطات میان فردی از طریق نشانه های چهره ای و زبان بدن انجام می شود. حالات راه رفتن، حالت چهره، حرکات سر، حتا حالت لبخند، فاصله ما نسبت به دیگران و لمس و دست دادن با دیگران حامل پیام است و در برقراری ارتباط موثر نقش آفرینی می کنند.

مهارت های زبان بدن:

- ✓ دست دادن
- ✓ حرکات پا
- ✓ طرز ایستادن
- ✓ ارتباط چشمی
- ✓ دست به سینه بودن
- ✓ پا روی پا انداختن
- ✓ دست به کمر بودن
- ✓ لبخند زدن

توصیه‌های عمومی در برقراری ارتباط تلفنی موثر

↙ **روشن، واضح و کمی آهسته صحبت کنید؛** افکار خود را سازماندهی کنید و مطالب را صریح، روشن و واضح بیان کنید.

↙ **اطلاعات لازم را در دست داشته باشید؛** اطلاعات لازم برای مکالمه را از قبل آماده کنید، سکوت، مکث یا پشت خط نگاه‌داشتن بیش از حد مخاطبان ممکن است توهین‌آمیز تلقی شود. اشخاص نسبت به تلفظ نام خود حساس هستند بنابراین نحوه تلفظ نام مخاطب را از پیش پرسید و یادداشت کنید.

↙ **هدفمند مکالمه کنید؛** هدف از مکالمه برایتان مشخص باشد و در این صورت چهارچوب، ترتیب و توالی محتوای آن مشخص می‌باشد.

↙ **همیشه به دقت گوش کنید؛** تلفن رسانه‌ای صوتی و دو طرفه است، کوش کردن موثر و عبارتهای تاییدی را که نشانه توجه شما به مکالمه است به کار گیرید.

❖ **مودب باشید؛** در مکالمه تلفنی ارتباط چهره به چهره وجود ندارد، بنابراین سعی کنید ادب، احترام و نگاه مثبت نسب به دیگران را با نشانه‌های کلامی و غیرکلامی نشان دهید.

❖ **به مدت مکالمه توجه کنید؛** مکالمه را به صورت فشرده، دقیق و کوتاه بیان کنید. شرح مناسب و گزیده می‌تواند پیام را جذاب و مستدل سازد.

❖ **خودتان باشید؛** به صورت تصنعی و ساختگی ارتباط برقرار نکنید، لهجه خود را پنهان نکنید و کلمات نامانوس و غیرقابل درک و غامض نگویید.

❖ **به زمان توجه کنید؛** ساعت ارتباط تلفنی بستگی به رابطه شما با مخاطب و میزان ضرورت ارتباط دارد. تلفن در ساعت اولیه صبح و ساعات آخر شب بیانگر مطلبی فوری و ضروری است و یا روابط دوستانه و نزدیک را نشان می‌دهد. برای کارهای اداری در ساعات اداری تماس بگیرید و در ارتباط تلفنی به زمان استراحت مخاطب توجه کنید.

❖ **با قطع شدن تماس و در صورت لزوم مجدداً تماس بگیرید.**

***بعد از مخاطب تلفن را قطع کنید.**

فرم یادداشت پیام تلفنی

تاریخ:	شماره تماس:
روز هفته:	ساعت:
نام و نام خانوادگی تماس گیرنده:	سمت اداری و سازمانی:
موضوع تماس:	توضیحات:
آدرس تماس گیرنده:	تاریخ و ساعت تماس بعدی:

مهارت استفاده از تلفن همراه:

✓ **آداب معاشرت:** زمانی که تلفن همراهتان زنگ می‌خورد و شما به آن جواب می‌دهید، در واقع به مخاطب خود اعلام آمادگی می‌کنید. اگر وقت کافی برای صحبت کردن ندارید یا درگیر کار دیگری هستید بهتر است که تلفن خود را جواب ندهید یا آن را در حالت پیغام‌گیر بگذارید. عدم پاسخگویی بهتر از عدم تمرکز و بی‌توجهی در حرف زدن با مخاطب است. در هنگام صحبت با تلفن از کلمات مودبانه و رسمی همچون لطفاً، خواهش می‌کنم و غیره استفاده کنید. اگر در هنگام صحبت پشت خطی برای تان پیش آمد از نفر اول بپرسید که آیا می‌تواند چند لحظه صبر کند یا خیر؟ در صورتی که احتمال می‌دهید صحبت‌تان با نفر دوم بیش از یک دقیقه طول می‌کشد، تماس را با نفر اول تمام کنید و دوباره با او تماس بگیرید.

✓ **حرف زدن واضح:** در هنگام صحبت با تلفن همراه، واضح و بلند صحبت کنید تا مخاطب‌تان به خوبی متوجه حرف‌های شما بشوند. در صورتی که موضوع صحبت چیزی است که طرف مقابل از آن اطلاع کافی ندارد، از اصطلاحات تخصصی استفاده نکنید و اگر احساس کردید مخاطب متوجه نشده است دوباره برای او توضیح دهید

✓ **گوش کردن:** گوش دادن فعال از مهارت‌های استفاده صحیح از تلفن همراه است. در هنگام صحبت با تلفن فعالیت‌های دیگر خود را کنار بگذارید و با دقت به حرف‌های طرف مقابل خود گوش دهید. با گفتن کلماتی همچون بله، متوجه هستم، خوب و غیره نشان دهید که به خوبی به او گوش می‌دهید. اگر مخاطب شما عصبی و ناراحت است از تکنیک گوش دادن همدلانه استفاده کنید تا کمی آرام شود. برای این کار می‌توانید جملات مخاطب خود را به شکل دیگری به او برگردانید تا نشان دهید که غم و ناراحتی او را خوب درک می‌کنید.

✓ **زبان بدن:** ممکن است با خود فکر کنید که زبان بدن چه ربطی به تماس تلفنی دارد. اما این را بدانید که زبان بدن تاثیر زیادی بر لحن و تن صدای شما می‌گذارد. در هنگام صحبت با تلفن همراه لبخند بزنید تا در ذهن فرد مقابل تصویر یک فرد شاد و پرنرژی از شما ترسیم شود.

✓ **صدای زنگ:** در مکان‌های عمومی و محیط‌های رسمی حتما تلفن همراه خود را در حالت بی صدا قرار دهید تا زنگ موبایل‌تان اطرافیان را آشفته نکند. از زنگ‌های رسمی استفاده کنید چراکه آهنگ‌های عجیب و غریب برای دیگران خوشایند نیست. با رعایت این موارد هم تمرکز خودتان را حفظ می‌کنید و هم آرامش دیگران را برهم نمی‌زنید.

✓ **صحبت در جمع:** در جمع و در هنگام ملاقات با دیگران، تلفن همراه خود را بی صدا کنید و آن را در کیف‌تان بگذارید.

✓ **صحبت در مکانهای شلوغ:** از صحبت با تلفن در مکان‌های پر سر و صدا و مکان‌هایی که آنتن نمی‌دهد خودداری کنید. در مکان‌های عمومی و شلوغ از صحبت با تلفن خودداری کنید تا آرامش دیگران برهم نخورد.

✓ **هنگام رانندگی:** در هنگام رانندگی با تلفن همراه صحبت و کار نکنید.

✓ **جلسه:** در جلسات کاری و رسمی از صحبت کردن و پیام دادن با تلفن همراه بپرهیزید.

برنامه‌ریزی و مدیریت زمان

* برنامه‌ریزی و زمان‌بندی امور یکی از فعالیتهای معمول یک مسئول دفتر است و بر حسب و نوع و حجم کارها و حوزه شغلی، بخش مهمی از فعالیتهای کاری وی را در بر می‌گیرد بنابر این کسب و توسعه این مهارت جزو الزامات و ضروریات شغلی یک مسئول دفتر محسوب می‌شود.

* مدیریت زمان یعنی فرآیند نظم‌دهی و برنامه‌ریزی برای تقسیم زمان خود بین فعالیتهای خاص. مدیریت زمان (TIME-MANAGEMENT) یعنی هوشمندانه کار کنید تا بهره‌وری خود را چند برابر افزایش دهید. داشتن مهارت مدیریت زمان خوب، شما را قادر می‌سازد تا هوشمندانه‌تر (و نه سخت‌تر) کار کنید و کارهای بیشتری را با کیفیت بهتری در زمان کمتری انجام دهید.

نکته مهم در مدیریت زمان و برنامه‌ریزی

- ۱- همیشه الگوی برنامه‌ریزی و مدیریت زمان داشته باشید.
- ۲- قبل از جلسات، نتایج مطلوب خود را مشخص کنید.
- ۳- به منظور مدیریت زمان صحیح، محدوده زمانی برای تکالیف مشخص کنی
- ۴- برنامه هفته خود را روز جمعه طرح‌ریزی کنید
- ۵- برنامه روزانه درست کنید..
- ۶- لیست «کارهای انجام شده» را نیز به لیست خود اضافه کنید
- ۷- مهم‌ترین و دشوارترین تکالیف خود را اول صبح انجام دهید.
- ۸- مانع حواس‌پرتی‌ها شوید.
- ۹- چند تکلیفی نکنید تا مدیریت زمان به بهترین صورت انجام گیرد.
- ۱۰- منتظر انگیزه و الهام نباشید.
- ۱۱- به دنبال کمال نباشید
- ۱۲- هنگام مدیریت کردن زمان، درگیر جزئیات ریز نشوید.
- ۱۳- بین تکالیف، زمان برای استراحت بگذارید.
- ۱۴- بهترین استفاده را از اوقات انتظار و فراغت خود ببرید.

۱۵- ایمیل خود را منظم کنید.

۱۶- از اصول مدیریت زمان این است که طرف دیگر مغزتان را ورزش دهید.

۱۷- ورزش کنید.

۱۸- خوب بخوابید

۱۹- از تقویم خود برای مدیریت زمان استفاده کنید.

۲۰- زمانی برای استراحت و ریلکس کردن بگذارید.

۲۱- نه گفتن را یاد بگیرید

۲۲- کارها را زود تمام کنید.

۲۳- در زمان انجام کار اصلی کارهای فرعی را کنار بگذارید.

۲۴- سیستم خود را به عادت تبدیل کنید.

۲۵- در همین حین عادت‌های بد را ترک کنید

۲۶- زمان خود را با برنامه‌های کاربردی و اپلیکیشن مدیریت زمان ثبت کنید.

۲۷- راحت باشید، فرقی ندارد چه پیش می‌آید. در مورد تیک خوردن تمام موارد لیست کارها وسواسی

نباشید

۲۸- زمان خود را حسابرسی کنید.

آداب و معاشرت در محیط کار

نکات مهم برای رعایت آداب و معاشرت در محیط کار

افراد را به یکدیگر معرفی کنید. دست دادن را از یاد نبرید. از واژه‌های «سپاس گزارم» و «لطفا» استفاده کنید. وسط حرف دیگران نپرید. مراقب ادبیات و واژگان خود باشید. در زمینه‌ی ارتباطات نوشتاری دقت زیادی به خرج دهید. بدون اطلاع قبلی، وارد اتاق دیگران نشوید. غیبت نکنید. به حریم خصوصی دیگران احترام بگذارید. به دیگران کم‌محلی نکنید. دور بحث‌های مذهبی و سیاسی را خط بکشید. وقت‌شناس باشید. در جلسات تلفن را کنار بگذارید.

به صحبت‌های دیگران توجه کنید. به صفحه رایانه همکار خود نگاه نکنیم. بیش از حد با تلفن صحبت نکنیم. لباس مناسب و بهداشت را رعایت کنیم. نامرتب نباشیم. با احترام رفتار کنیم. با تازه واردها صمیمانه رفتار کنیم. با روی خوش به یکدیگر سلام کنیم. از خوردن غذاهای بودار در محل کار خوداری کنیم. از قرار ملاقات‌های طولانی در راهرو شرکت پرهیز کنید. پشت میزتان غذا نخورید. وقتی مریض می‌شوید سر کار نروید. تلفن‌های شخصی‌تان را در محیط کار محدود کنید. خودتان مشکل سر و صدا را حل کنید. وقت و بی‌وقت مزاحم همکارتان نشوید و فضول نباشید. دیگران را منتظر خودتان نگذارید. تأخیرتان را از قبل اطلاع دهید. صدای پا.

تنظیم کارتابل

**تنظیم کارتابل یعنی «دسته‌بندی، اولویت بندی و ترتیب قرار دادن اسناد در داخل کارتابل است

نکته‌های مهم در تنظیم کارتابل

- بر اساس نوع دسته‌بندی اسناد از کارتابل‌هایی با رنگهای مختلف استفاده کنید (کارتابل اسناد عادی، فوری، آنی و ...).
- برای اسناد مالی و تجاری (اسناد حسابداری، چک، سفته و ...) کارتابل جداگانه‌ای در نظر بگیرید.
- کارتابل اسناد طبقه‌بندی شده (محرمانه، خیلی محرمانه و ...) جداگانه باشد.
- در قرار دادن اسناد در کارتابل به اولویت و اهمیت اسناد توجه کنید.
- هنگام قرار دادن یک سند در کارتابل، کنترل کنید که پیوست‌ها و ضمایم سند به آن ملحق باشد.
- از کاغذها و برچسبهای رنگی (لیبل رنگی) برای مشخص شدن محل مهم و مورد نظر سند که مورد توجه مدیر باشد استفاده کنید.

تمام کارتابلهای اقدام شده را به دقت بازدید کنید و اسنادی که دستور مربوطه برای آنها صادر شده است را از کارتابل خارج کنید.

در شروع ساعات کار، تمام کارتابلها را بررسی کنید و اسنادی که هنوز دستور نداشته‌اند را به ترتیب اولویت و اهمیت مرتب کنید.

اگر سند و نامه‌ای در کارتابل باقی مانده و دستوری درباره آن صادر نشده است، حتماً علت را از مدیر جویا شوید.

اسناد حجیم مانند کتاب و یا گزارشهای مجلد را در کارتابل قرار ندهید و آنها را به صورت جداگانه و داخل پوشه قرار دهید.

در زمان تحویل کارتابل به کارکنان دیگر، حتماً محتویات آن را از نظر شمارگان و نوع سند بررسی کنید.

در زمان تحویل گرفتن و تحویل دادن کارتابلهایی که واحدهای دیگر برای شما می‌فرستند، شمارگان اسناد موجود در آن را کنترل کنید.

در زمان استقرار اسناد در داخل کارتابل دقت نمایید که محل دستور و امضای مدیر در موقعیت سوراخهای ورق کارتابل نباشد.

چنانچه بین اوراق اسناد کاربون وجود دارد در چیدمان اسناد در هر ورق کارتابل دقت شود تا کاربون‌ها دیگر اسناد را مخدوش نکنند.

کارتابل‌های فرسوده، پاره و کثیف را حتماً تعویض کنید.

از سالم بودن گیره (کلیپس) ورقلهای کارتابل مطمئن شوید و موارد معیوب را تعویض کنید و هیچ‌گاه از سوزن ته‌گرد در³³ کارتابل استفاده نکنید.

تعریف نامه ی اداری

نوشته ای است که حامل پیام های اداری و سازمانی باشد و با دارا بودن چهارچوب شکلی خاص توسط مقام مسئول و مجاز امضاء شود، نامه ی اداری می باشد.

با توجه به تعریف ویژگی نامه ی اداری عبارت است از:

- ✓ پیام های اداری و سازمانی: پیام متن نامه ی اداری باید مرتبط با موضوع سازمان (داخلی و خارجی) باشد و در غیر این صورت نامه بوده ولی نامه ی اداری نخواهد بود.
- ✓ چهارچوب شکلی خاص: اشاره به ارکان نامه ی اداری دارد.
- ✓ مقام مسئول و مجاز: اشاره به وجود صلاحیت در انجام اعمال اداری دارد.

ارکان نامه ی اداری

- سرلوحه (آرم و نام سازمان، تاریخ، شماره و پیوست)
- عنوان (به: ، از: ، موضوع:)
- متن نامه (شروع، بدنه اصلی، پایان)
- امضاء (مقام مسئول)
- رونوشت (گیرندگان)
- آدرس سازمان

شناخت نامه های اداری از نظر کاربرد

آیین نامه: آیین نامه به مقرراتی گفته می شود که مقامات صلاحیت دار وضع و در معرض اجرا می گذارند. خواه هدف آن تسهیل اجرا و تشریح قانونی از قوانین موضوعه باشد؛ خواه در مواردی باشد که اساساً قانونی وضع نشده است. صادر کنندگان آیین نامه عموماً جمعی از مقامات ارشد سازمان می باشند و معمولاً برگرفته از قوانین و مقررات بالا دستی بوده و مخاطبان گروهی دارد.

بخش نامه: دستور هایی هستند که برای تسهیل اجرای قوانین و آیین نامه ها صادر و به منظور ابلاغ مقررات اداری، وظایف و ماموریتها شغلی صادر و ابلاغ می شود. صادر کننده بخش نامه یک مقام صلاحیت دار اداری می باشد و بخش نامه صادر شده در حوزه صلاحیت وی حاکم و معتبر است.

دستورالعمل یا شیوه نامه: تصمیم هایی هستند که شرایط، وضعیت، چگونگی، موضوع، نحوه ی انجام، زمان، مکان و ... وظایف و ماموریتهای شغلی را مشخص و معین می کنند. شیوه نامه در سطح کارشناسی سازمان تهیه و تنظیم می شود و توسط مدیران سازمان تایید و ابلاغ می شود.

حکم اداری: تصمیم های است که نوع اشتغال، نوع شغل، شرایط، وضعیت، وظایف، مکان، زمان و ... کارکنان را در سازمان مشخص و معین می کند؛ مانند: حکم کارگزینی، حکم مرخصی و ماموریت، حکم انتصاب، حکم انتقال و ... ویژگی احکام اداری، خاص منابع انسانی بودن، فردی بودن و ایجاد حق (دارا شدن اختیار و امتیاز) و تکلیف (مسئولیت و پاسخگویی) برای فرد و سازمان می باشد.

صور تجلسه: به تصمیمی گفته می شود که حاوی مذاکرات و مصوبات جلسه های رسمی است. به طور معمول صور تجلسه ها شامل تاریخ و محل برگزاری جلسه، حاضرین و غایبین، و مصوبات و مذاکرات جلسه می باشد.

نامه به فرد یا واحد خاص: تصمیمی است که مدیران به زیر مجموعه خود ابلاغ می کند (دستور اداری) و یا مقام اداری از بالا دست خود تقاضا می کند (درخواست).

گزارش: تصمیم و یا اعلام نظری که مقام اداری به مقام بالا دستی خود اعلام می کند و به لحاظ اهمیت آن در تصمیم سازی سازمانی دارای چهار چوب شکلی خاصی می باشد.

اطلاعیه: اطلاع رسانی رسمی به افراد سازمان که جنبه الزامی و اجباری ندارد.

ثبت نامه های اداری:

پس از تایید نهایی و امضای نامه ی اداری اقدام به ثبت

نامه در سیستم دبیرخانه می کنیم البته در سیستم های

اتوماسیون کنونی با ایجاد نامه و تایید به ارسال آن به شکل

خودکار عمل ثبت نامه ی اداری و اسناد انجام می گیرد.

علت ثبت اسناد؛ موجودیت و هویت بخشی به سند است

تا خصوصیتی مانند: امکان ردگیری، قابلیت استناد، جست

و جو در بایگانی و ... بر آن بار شود؛ به واقع با انجام ثبت

دبیرخانه است که اسناد(نامه ی اداری) در سازمان ایجاد

می شود و هویت اداری، مالی و حقوقی پیدا می کند.

مهره دبیرخانه

شماره:

تاریخ:

دستور یا پاراف نامه: دستور دادن مقام اداری بر روی نامه (حاشیه آن) که به صورت اقدام، ارجاع، ملاحظه شد و ... می باشد.

هامش: مطالبی که در حاشیه کاغذ و نامه و یا یک یادداشت نوشته می شود و برای نوشتن یک دستور اداری استفاده می شود. اگر در زیر متن نامه نوشته شود پی نوشت نامیده می شود.

ابلاغ: اطلاع رسانی رسمی در سازمان را ابلاغ گویند و به صورت کتبی یا شفاهی انجام می گیرد و یک عمل اداری محسوب می شود و نامه ی اداری نمی باشد.

پیوست و ضمیمه: پیوست سندی که کامل کننده پیام سند اصلی است و اگر نباشد پیام سند اصلی ناقص است؛ ضمیمه سندی است که مکمل و توضیحی اضافی برای سند اصلی است و نبودن آن موجب ناقص شدن بیان سند اصلی نخواهد بود.

گردش کار: مجموعه ای از فعالیت ها است که برای تکمیل یک وظیفه لازم است. گردش کار به افراد در مستندسازی و مدیریت وظایف و ماموریت های شغلی کمک می کند.

یادداشت اداری یا دست خط: نوشته ای است که تمامی ارکان نامه ی اداری را دارا نبوده و با ثبت دبیرخانه به نامه ی اداری تبدیل می شود.

تعریف سند

«اطلاعاتی که توسط سازمانها به صور مختلف مانند: نوشته، نقشه، تصاویر ثابت و متحرک، صوت و ... به شکل فیزیکی و آنالوگ و یا الکترونیکی و دیجیتال ایجاد، دریافت و پردازش می شود و بخاطر اهمیت و کاربری، آن را به طور موقت یا همیشگی نگاهداری کنند، سند نامیده می شود.»

امور دفتری (وظایف دبیرخانه)

مجموعه اقدامات و عملیاتی که منجر به دریافت، ثبت و توزیع اسناد و مکاتبات (نامه های وارده و صادره) می گردد.



دریافت ✓

ثبت ✓

توزیع ✓

دسته بندی اسناد از نظر موضوعی



- ✓ اسناد عادی
- ✓ اسناد فوری
- ✓ اسناد آنی
- ✓ اسناد شخصی

اسناد طبقه بندی شده



□ اسناد محرمانه

□ اسناد خیلی محرمانه

□ اسناد سری

□ اسناد بکلی سری

توزیع اسناد



**ارجاع نامه و اسناد به قسمت‌های
مربوطه و ذینفع**

دفتر ثبت ارسال و مراسلات

فرم شماره ۱. دفتر ارسال نامه ها

شماره و کدنامه	گیرنده	پیوست	تاریخ تحویل	امضاء

دفتر اندیکاتور (فرم ع-۵۵-۷) سازمان اداری و استخدامی کشور



✓ شماره ترتیب

✓ روز

✓ شماره و تاریخ نامه وارده

✓ وارده از: صادره به:

✓ موضوع

✓ تعداد پیوست (وارده - صادره)

✓ ارجاع به:

✓ تاریخ تقریبی برگشت: تاریخ صدور

✓ رونوشت به:

✓ شماره قبل دفتر اندیکاتور

✓ شماره بعد دفتر اندیکاتور

✓ شماره پرونده (کد بایگانی)

تعریف بایگانی

بایگانی را فن طبقه بندی، تنظیم، حفظ و نگهداری اسناد و مدارک گویند. به نحوی که بتوان با سرعت و سهولت و اطمینان و با در نظر گرفتن توسعه پذیری به سند و مدارک مورد نیاز دسترسی پیدا کرد.

طبقه بندی

دسته بندی اسناد و مدارک به **گروه**

هایی با وجه اشتراک یا دسته بندی

اسناد و مدارک در یک **موضوع و یا**

اسم خاص که **وجه اشتراک** اسناد

بوده و در این حالت دسترسی به

آن راحتتر است (پرونده).



تنظیم

مرتب و منظم بودن و تقدم و تاخر
محتویات (اسناد) پرونده ها



✓ نظم و ترتیب زمانی

✓ نظم و ترتیب شماره ای

✓ نظم و ترتیب محتوایی

حفظ و نگهداری

ضبط و نگهداری نامه های وارده و صادره که اطلاعات آن در آینده قابل دسترسی باشد.



□ انواع دفاتر بایگانی

□ انواع فرمها و کارتهای بایگانی

□ قفسه های بایگانی



ایجاد یک سیستم بایگانی



- واحد فعالیت در بایگانی پرونده است و تمامی نامه ها و مدارک در پرونده قرار می گیرد.
- در بایگانی هر نامه یا مکتوب و مدارک یک سند محسوب می شود.
- برای تشخیص و دسترسی سریع و آسان به اسناد از سیستم کدگذاری استفاده می کنیم.
- در سیستم بایگانی چیدمان پرونده ها نقش زیادی دارد.



پرونده های اسمی

پرونده های که وجه اشتراک اسناد موجود در آن یک نام یا اسم است.

مانند:

- ▶ **نام شخص:** پرونده آقای رضایی، پرونده مشتری الف و...
- ▶ **نام سازمان:** پرونده وزارت بازرگانی، تامین اجتماعی و...
- ▶ **نام واحدی از سازمان:** پرونده اموال کارگاه ریخته گری.
- ▶ **نام منطقه جغرافیایی:** پرونده شعبه یک، پرونده انبار اسقاط جنوبی و

...

پرونده های موضوعی

پرونده هایی هستند که در تمامی اسناد موجود در آن یک موضوع یا مفهوم خاص بطور مشترک مشاهده می شود.

مانند:

➤ **مفهوم عام یا کلی:** پرونده های امور اداری، امور مالی، کارگزینی و تولید و ...

➤ **مفهوم خاص یا جزئی:** پرونده متقاضیان استخدام سال ۸۷ و خروج کالای مهر ماه و ...



اصول تشکیل پرونده

هنگام دریافت سند بررسی آن برای اطلاع از وجود سوابق. ✓

در صورت نداشتن سابقه تشکیل پرونده جدید. ✓

تعیین عنوان مناسب برای پرونده (اسمی یا موضوعی). ✓

تعیین کد پرونده (اصول کدگذاری در بایگانی). ✓

از هر سند فقط یک نسخه در پرونده قرار گیرد. رعایت نظم و ترتیب اوراق و اسناد موجود ✓

در پرونده.

کنترل الحاق ضمایم و پیوستهای اسناد. ✓

استفاده از مهر برگ شمار ✓



دلایل استفاده از مهر برگ شمار

- جلوگیری از دخل و تصرف در اوراق پرونده.
- دسترسی سریع به سند مورد نظر با توجه به فرم محتویات پرونده.
- جلوگیری از بهم ریختگی پرونده به هنگام خروج یک سند از آن.
- در اختیار داشتن آمار اسناد موجود در پرونده.
- تسهیل در تحویل و تحول پرونده ها.

(برنامه ریزی دفتر مدیریت)



- تعداد روزهای کاری سال
- تعداد روزهای کاری هر ماه سال
- تعداد ساعات کاری هر ماه سال
- تعداد ساعات اضافه کاری قابل پیش بینی ماه
- تعداد روزهای کاری هر هفته
- تعداد ساعات کاری هر هفته
- تعداد ساعات اضافه کاری قابل پیش بینی هر هفته
- تعداد روزهای تعطیل سال

برنامه ریزی ملاقات با مدیر

- ۱- در قرار ملاقات تلفنی اطلاعات لازم ملاقات کننده گرفته شود.
- ۲- فرصت لازم بین دو قرار ملاقات لحاظ شود (۱۵ تا ۲۰ دقیقه).
- ۳- اتمام قرار ملاقات و حاضر بودن ملاقات کننده بعدی را به مدیر اطلاع دهید.
- ۴- برای ملاقات با وقت قبلی و یا ملاقات در باز حتماً قرار ملاقات تنظیم کنید.
- ۵- در زمان نیاز برای تماس و مذاکره تلفنی با مدیر موضوع را به وی اطلاع داده و مراقب باشید ملاقات کننده از نام فرد پشت خط مطلع نشود.
- ۶- اطلاعات لازم را به صورت یادداشت در اختیار مدیر قرار دهید.

وظایف مسئول دفتر در جریان ملاقات

- ✓ آمادگی و نظافت دفتر و اتاق مدیر
- ✓ منظم بودن و مرتب بودن اتاق مدیر
- ✓ آراستگی و تزئین و مناسب بودن نور و تهویه مطبوع
- ✓ مناسب و کافی بودن صندلی و میز و سایر ملزومات اداری
- ✓ معرفی ملاقات کننده به مدیر
- ✓ قطع نکردن گفتمان و در صورت نیاز از تلفن و یادداشت استفاده شود.
- ✓ آماده کردن مستندات و مدارک لازم.
- ✓ توجه احترام آمیز ملاقات کننده از نظر محدود بودن وقت مدیر

جدول زمان بندی قرار ملاقاتها

ردیف	تاریخ	روز	ساعت	موضوع	مکان	نام ملاقات کننده	سمت	اسناد و مدارک مورد نیاز
۱								
۲								
۳								



جدول قرار ملاقات روزانه (با مدیر)

تاریخ: **روز:**

ردیف	ساعت	موضوع	نام فرد	سمت	مستندات	مدعین	مکان
۱	۷ - ۷/۳۰						
۲	۷/۳۰ - ۸						
۳	۸ - ۸/۳۰						
۴	۸/۳۰ - ۹						
۵	۹ - ۹/۳۰						
۶	۹/۳۰ - ۱۰						
۷	۱۰ - ۱۰/۳۰						
۸	۱۰/۳۰ - ۱۱						
۹	۱۱ - ۱۱/۳۰						
۱۰	۱۱/۳۰ - ۱۲						
۱۱	۱۲ - ۱۲/۳۰						
۱۲	۱۲/۳۰ - ۱۳						
۱۳	۱۳ - ۱۳/۳۰						
۱۴	۱۳/۳۰ - ۱۴						
۱۵	۱۴ - ۱۴/۳۰						

ملاقات هایی که در دفتر مدیر برگزار می شود.

جدول قرار ملاقات و جلسات هفتگی مدیریت

سال: شماره هفته:

ردیف	تاریخ	روز	شماره	موضوع	نام ملاقات کننده	سمت	مکان	ساعت	مستندات	ملاحظات
۱		شنبه	۱							
۲			۲							
۳			۳							
۴		یکشنبه	۱							
۵			۲							
۶			۳							
۷		دوشنبه	۱							
۸			۲							
۹			۳							
۱۰		سه شنبه	۱							
۱۱			۲							
۱۲			۳							
۱۳		چهارشنبه	۱							
۱۴			۲							
۱۵			۳							
۱۶		پنج شنبه	۱							
۱۷			۲							
۱۸			۳							
		جمعه								

جلسات و ملاقات هایی که مدیر باید در آن حضور پیدا کند.

آمادگی برای جلسات و کنفرانس های غیر حضوری

☘ سکوت لازم در اتاق برگزاری را فراهم کنید.

☘ به پس زمینه‌ی محل استقرار و نشستن مدیر توجه کرده و پس زمینه‌ی مناسبی را تعبیه کنید.

☘ نور مناسب و کافی را ایجاد کنید.

☘ لپ‌تاپ و رایانه مناسب را با تجهیزات جانبی مناسب (مانند: اسپیکر، میکروفون، وب‌کم و ...) را حداقل نیم ساعت قبل از جلسه آماده کرده و از سالم بودن و صحیح کار کردن آنها مطمئن شوید.

☘ نرم‌افزار و پنجره کنفرانس را آماده کرده و از صحیح بودن آن مطمئن شوید.

☘ رایانه و تجهیزات آماده به کار (رزرو) پیش‌بینی شود که در صورت بروز اشکال برگزاری جلسه با وقفه مواجه نشود.

☘ مناسب بودن لباس و آراستگی ظاهری مدیر را کنترل و یادآوری کنید.

☘ مستندات و لوازم اداری لازم را آماده کرده و آن را در دسترس مدیر قرار دهید.

☘ اقلام ضروری مانند بطری آب معدنی، پارچ آب و ... آماده کرده و در دسترس مدیر قرار دهید.

☘ قبل از برگزاری جلسه تلفن همراه خود و دیگر حاضران را در حالت خاموش یا بی صدا قرار دهید و موضوع را به مدیر خود یادآوری کنید و تلفن‌های ثابت اتاق جلسه را در وضعیت بی صدا قرار دهید.

☘ از رفت و آمد افراد به اتاق جلسه در حین برگزاری جلسه جلوگیری کنید و بهتر است از نصب تابلوی ورود ممنوع و رعایت سکوت در پشت در اتاق استفاده کنید.

☘ در حین برگزاری جلسه به تماس‌های ضروری تلفن ثابت و همراه مدیر با کسب اجازه از وی پاسخ دهید و موضوعات مهم را به صورت یادداشت به وی اطلاع دهید.

☘ هماهنگ نمایید که تمامی برنامه جلسه در رایانه ضبط شود.

برنامه ریزی سفر و ماموریت های مدیر

- اطلاع از محل و نوع و اهمیت ماموریت و سفر مدیر
- پرونده اطلاعاتی (جدول های مسافرتی) در خصوص امکانات پروازها و امتیازات گوناگونی که آژانس های مختلف داخلی و خارجی ارائه می نمایند .
- آدرس آژانس های مسافرتی و نحوه ی تماس و رزرو بلیط.
- آدرس هتل ها و نحوه ی تماس و رزرو محل اقامت.
- پرونده اطلاعاتی مربوط به نقشه کشورها و شهرهای مختلف.



نکات مهم در برنامه ریزی سفر مدیران



- ۱- نحوه ی مسافرت (هوایی ، زمینی)
- ۲- تاریخ و ساعت رفت و برگشت سفر
- ۳- مقصد و موضوع مسافرت و همراهان
- ۴- داشتن اطلاعاتی در خصوص وضعیت جغرافیایی محل سفر (آب و هوا ، بهداشت ، غذا و ...)
- ۵- مشخصات دقیق و قرار ملاقات های مدیر (تاریخ ، ساعت ، مدت زمان جلسات، محل، موضوع، اسناد و مدارک مورد نیاز)
- ۶- رزرو هتل
- ۷- مشخصات پرواز
- ۸- داشتن شماره تماس و فاکس یا پست الکترونیکی برای برقراری ارتباط در صورت لزوم
- ۹- کلیه اسناد و مدارک و پرونده هایی که مدیر باید در این سفر به همراه داشته باشد ، جمع آوری کرده و در پوشه ای قرار داده و روی پوشه لیست اسناد را ذکر کنیم .
- ۱۰- حصول اطمینان از اعتبار پاسپورت، ویزای دریافتی، تاریخ خاتمه مسافرت کنترل بلیط (تأیید زمان - نام مسافر - مسیر - ... درج صحیح اطلاعات)
- ۱۱- از مدیر درخواست کنیم جانشین خود را در مدت سفر معرفی نماید
- ۱۲- از یک هفته بوسیله نامه مدت زمان سفر ایشان را به واحد های مختلف اعلام و جانشین موقت را معرفی نمائید .
- ۱۳- از مدیر سؤال شود در غیبت ایشان چه اموری حتماً باید صورت گیرد .

ملزومات سفر مدیران

- ▶ کارت ویزیت
- ▶ کاتالوگ سازمان و هدایای مناسب
- ▶ کاغذهای سربرگ دار سازمان
- ▶ دفتر یادداشت و ماشین حساب
- ▶ وجوه لازم و ارز خارجی
- ▶ اسناد مورد نیاز متناسب با نوع ماموریت
- ▶ فاکس های مربوط به تأیید قرار ملاقات ها و تأیید مورد ملاقات
- ▶ مشخصات کامل پرواز ، آدرس هتل ها و قرار ملاقات ها
- ▶ نقشه کشور، استان و شهر محل اقامت
- ▶ مشخص کردن وسیله اعزام به فرودگاه و محل اقامت و شماره راننده مربوطه
- ▶ وسایل اداری و شخصی مدیر

جدول برنامه ریزی ماموریت و سفر مدیر

جدول برنامه ریزی سفر									
سال:			نام مدیر:						
ماه	هفته	تاریخ	نوع وسیله ایاب و ذهاب	مکان اقامت	موضوع	همراهان	ساعت عزیمت	ساعت مراجعه	مستندات لازم
فروردین									
اردیبهشت									
خرداد									
تیر									
مرداد									
شهریور									
مهر									
آبان									
آذر									
دی									
بهمن									
اسفند									

برگزاری جلسات اداری: ارکان جلسه

اعضای جلسه: به شرکت کنندگان در جلسه اعضای جلسه گویند.

دستور جلسه: در حقیقت همان هدف یا اهداف تشکیل جلسه است که به عنوان دستور از قبل به شرکت کنندگان اعلام می شود.

زمان جلسه: روز، ساعت و تاریخ تشکیل جلسه است که از قبل تعیین و به شرکت کنندگان اعلام خواهد شد.

مکان جلسه: به محل برگزاری جلسه اطلاق می شود. برخی از جلسات به واسطه رسمیت آن در مکان خاصی برگزار می شود، مانند جلسات مجلس شورای اسلامی.

سازمان جلسه

□ رئیس جلسه

□ دبیر جلسه

□ اعضاء جلسه

وظایف دبیر جلسه:

۱. تهیه دعوتنامه برای اعضاء و ارسال آن و حصول اطمینان از رسیدن به موقع آن به دست اعضاء.
۲. نظارت بر آماده شدن محل جلسه و حصول اطمینان از فراهم شدن همه امکانات و ملزومات مورد نیاز در برگزاری جلسه.
۳. قرائت دستور جلسه و طرح موضوع.
۴. هماهنگی و همکاری تنگاتنگ با رئیس جلسه.
۵. یادداشت نظرات و موضوعات ارائه شده در جلسه، برای درج آن در صورتجلسه.
۶. تنظیم پیش نویس صورتجلسه و قرائت آن در پایان جلسه (به منظور اخذ تایید نهایی اعضاء).
۷. تنظیم صورتجلسه و امضاء گرفتن از تمامی اعضاء.
۸. ارسال نسخه ای از صورتجلسه برای اعضاء.
۹. بایگانی سوابق و پیگیری مصوبات و موضوعات مطرح شده در جلسه.
۱۰. برنامه ریزی و انجام مقدمات لازم برای برگزاری جلسه آتی.

معیارهای دعوت شرکت کنندگان در جلسه

- دارا بودن دانش راجع به موضوع جلسه
- دارا بودن تعهد نسبت به حل مسأله
- اشراف به موضوع و داشتن اختیار لازم برای مشارکت در تصمیم گیری
- دارا بودن وقت کافی برای شرکت در جلسه
- داشتن تجربه، نظرات و ایده های متفاوت
- استقلال در اظهار نظر

مدیریت جلسات: امروزه بخش زیادی از وقت و زمان زندگی کاری تصمیم گیران و مدیران در جلسات متعدد صرف می شود .

مشکلات جلسات:

- ✓ دیر شروع شدن جلسات
- ✓ طولانی شدن جلسات و خستگی افراد
- ✓ خروج زود هنگام و ورود با تأخیر مدعوان
- ✓ ابهام در مورد اهداف جلسه
- ✓ عدم تناسب بین زمان و مفاد دستور جلسه (طرح موضوعات مهم و چالشی در زمان محدود و یا اختصاص جلسه طولانی برای موضوعات سطحی)
- ✓ ضعف در تهیه مدارک و اسناد مرتبط با موضوع
- ✓ خروج از موضوعات مطروحه توسط مدیریت یا اعضاء جلسه
- ✓ کم حرفی و یا پر حرفی برخی از شرکت کنندگان
- ✓ صحبت کردن اعضاء با یکدیگر یا با تلفن در حین جلسه

- صحبت بیش از حد مدیر جلسه و دخالت دادن نظرات شخصی
- انتقاد ناپذیری بودن مدیران و مسئولان
- نگرش منفی نسبت به حل مشکلات و یا قدردانی از تلاشهای افراد
- عدم تعهد برگزار کنندگان جلسات به ارائه بازخورد در مورد خروجی جلسات به شرکت کنندگان
- مشکلات ارتباطی
- بحث و جدل اعضای جلسه
- دعوت از افراد زیادی که ارتباطی با موضوع ندارند و تشکیل جلسات با تعداد زیاد شرکت کننده
- تشکیل جلسات با تعداد کم شرکت کننده و عدم دعوت از افراد خبره و ذی نفع
- تعارفات زیاد و تشکرات و قدردانیهای مکرر
- عدم رعایت زمانبندی در جلسات

❖ عنوان جلسه

❖ زمان (روز، تاريخ، ساعت)

❖ مكان

❖ اعضاي جلسه

❖ دستور جلسه

❖ موارد مطرح شده

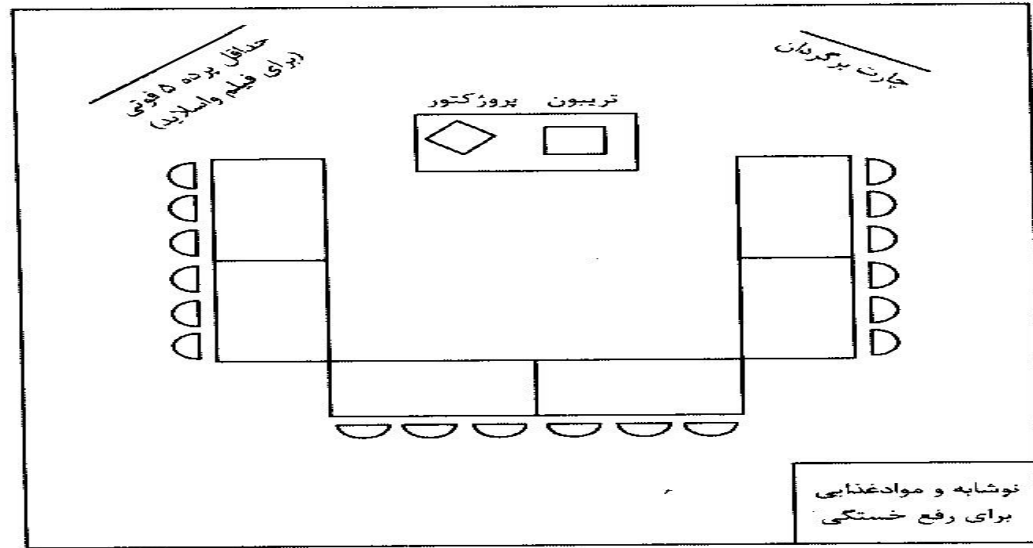
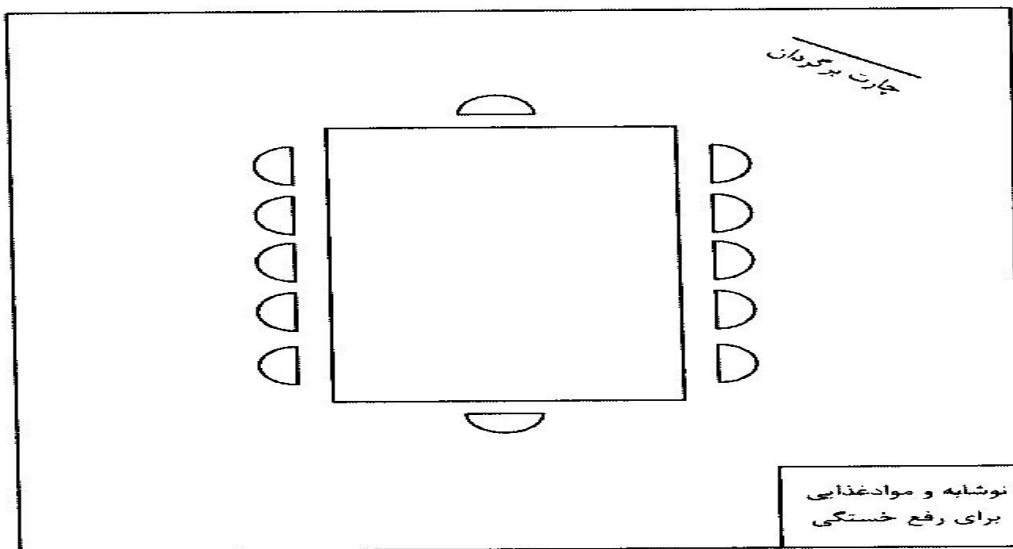
❖ تصميمات اتخاذ شده

❖ توضيحات

❖ امضاء

❖ رونوشت

نمونه ای از صورتجلسه مختصر (خلاصه)	
۱	موضوع (عنوان) جلسه:
۲	روز تاریخ
۳	ساعت شروع..... ساعت پایان.....
۴	مکان:
۵	نام و نام خانوادگی و سمت شرکت کنندگان:
۶	دستور جلسه:
	-۱
	-۲
۷	مطالب مطرح شده:
	-۱
	-۲
۸	تصمیمات اتخاذ شده:
	-۱
	-۲
۹	توضیحات: تکلیف جلسه آتی، اسامی نمایندگان، اسامی غایبین، سایر موارد
۱۰	نام و امضاء شرکت کنندگان:
۱۱	گیرندگان (در صورت نیاز)



آداب و نحوه استقبال از مهمانان و مدیران خود در محل کار

اگر مهمانانی به سازمان یا شرکت شما دعوت شدند لطفاً در زمان ورود مهمانان به استقبال آنها بروید و با آنها دست داده (جزء آداب استقبال می باشد که استقبال کننده قبل از اینکه مهمان دست خود را دراز کند در دست دادن پیش قدم باشد) و از اینکه تشریف آوردند ابراز خوشحالی کنید و آنها را به داخل شدن به سازمان یا شرکت تعارف کنید.

نکته: در هنگام راه رفتن با مهمان یا مدیر خود شما در سمت چپ و مدیران و مهمانان در سمت راست شما قرار بگیرند.

پذیرایی اداری و نحوه چیدمان

مهم‌ترین کاری که شما برای پذیرایی باید بدانید اینکه نحوه پذیرایی و همچنین محل گذاشتن ظروف در کدام قسمت می باشد؟

- تمامی نوشیدنی‌ها (لیوان) باید در سمت راست بشقاب مهمانان آماده و گذاشته شود.

- اگر برای غذاها نان ضروری است باید در سمت چپ بشقاب گذاشته شود.

- بشقاب غذا دقیقاً باید روبروی صندلی که مهمان می خواهد بنشیند روی میز گذاشته شود.

- قاشق، چنگال و چاقو را آماده در بشقاب بگذارید و برای اینکار حتماً قاشق و چاقو را در سمت راست بشقاب و چنگال را در سمت چپ بشقاب بگذارید.

- حتماً دستمال کاغذی را به تعداد مناسبی را در سر میز قرار دهید تا این مورد پیش نیاید که اگر کسی لازم داشت قرار باشد دست خود را دراز کند یا اینکه از فرد دیگری درخواست کند که به ایشان بدهد.

آداب و نحوه بدرقه کردن مهمانان

زمانیکه مهمانان شما در حال خروج هستند شما بازهم باید آنها را تا جلوی در خروجی همراهی کنید و البته در این شرایط باید در پشت مهمان خود قرار بگیرید نه مثل زمانیکه برای استقبال از مهمان خود رفته باشید و بخواهید صرفاً مسیر را نشان دهید.

زمان هایی هم هست با اینکه مهمان یکبار از درب ورودی آمده است و ممکن است مسیر را بداند اما بازهم بدرقه شما خیلی در مهمانداری شما و حس خوبی که مهمان از شما می گیرد مهم و ضروری خواهد بود.

ارتباط با ارباب رجوع

- مراجعه کنندگان دائمی: بهترین راه برای تاثیر مطلوب بر آنها این است که در مراجعات بعدی نام صحیح آنان را بیان کنیم و نام آنان را در کارت مراجعه کنندگان دائمی قید نماییم.
- افراد خانواده و دوستان نزدیک مدیر: اگر تعداد آنان و مراجعات شان زیاد باشد برای آنها کارت بایگانی تهیه کرده و نام و نسبت آنان را ثبت و ضبط کنیم.
- مدیران و روسای درون سازمانی و برون سازمانی: به لحاظ محتوای ارتباطی و ضرورت کاری این گونه مراجعه کنندگان مسئول دفتر مجبور می شود برای آنان ملاقات و تماسهای تلفنی فوری برقرار نماید.
- مراجعه کنندگان بیگانه: برای این افراد بر حسب ضرورت موضوع و موقعیت وقت ملاقات با مدیر توسط مسئول دفتر تعیین می شود .

رعایت موارد زیر ارتباط مسئول دفتر با ارباب رجوع را موثرتر خواهد نمود

- ✓ مسئول دفتر باید خوشرو و بشاش باشد و نگرانیهای خود را از ارباب رجوع پنهان کند.
- ✓ با افراد با مزاح و شوخی رفتار نکند و احساسات آنان را جریحه دار نکند.
- ✓ اختیار زبان خود را داشته باشد و با صدای ملایم و شمرده صحبت کند.
- ✓ احترام تمامی مراجعه کنندگان را داشته باشد و نام آنان را صحیح بیان کند.
- ✓ در هنگام سخن گفتن ارباب رجوع به او نگاه کند و همیشه شنونده خوبی باشد.
- ✓ به کار ارباب رجوع مانند خود او اهمیت دهد و نسبت به آن بی توجه نباشد
- ✓ در صورت انجام کار خاصی از ارباب رجوع دعوت کند که بنشینند و در برابر او نشریات موجود و یا بروشورهای سازمان را قرار دهد.
- ✓ به مراجعه کنندگان و افرادی که تماس تلفنی گرفته اند علاقه نشان دهد و برای آنان اهمیت قایل شود.
- ✓ در موضوعات قابل بحث و وسعت نظر داشته باشد و با دیگران جدل نکند.
- ✓ قرار ملاقاتها و جلسات و تماسهای تلفنی را با دقت زیاد تنظیم کند و در انجام به موقع آن دقیق و منضبط باشد.

چیدمان و آراستگی فضای کار

- ✓ فعالیت های کاری شما باید مرتب باشد .
- ✓ فضا آرام و آراسته باشد .
- ✓ از نظر رنگ و ترتیب هماهنگی داشته باشد .
- ✓ لوازم سر جای خودش قرار گیرد .
- ✓ کمدها یا کشوی لوازم شخصی داشته باشید .
- ✓ محلی که پرونده ها نگهداری می شود ، امنیت داشته باشد .
- ✓ در آخر وقت اداری هر چیزی در سر جای خود قرار بگیرد و همه چیز مرتب باشد .
- ✓ لوازم التحریر مناسب و اولیه کار در دسترس باشد و ضمناً تمیز باشد .
- ✓ بایگانی به روز باشد .
- ✓ زونکن ها مرتب و یک دست باشد .
- ✓ چیدمان وسایل به گونه ای باشد که تردد خود و دیگران را دچار مشکل نکند .

توصیه هایی برای بهبود فضای کاری

- تا جایی که ممکن است اشیای زائد را دور بریزید یا بازیابی کنید .
- چیز های مشابه را با هم و کنار هم قرار دهید .
- پرونده های اداری دارای کد و عناوین ساده باشد .
- فقط وسایلی که اغلب از آنها استفاده می کنید نزدیک خود قرار دهید .
- فقط در سر رسید و فهرست طرح ها و یا کارهای روزانه یادداشت پیگیری بنویسید .
- همه چیز را به سرعت بایگانی ، و در جای خود قرار دهید .
- بایگانی خود را ساده و همان روز صفر کنید .
- در پایان روز میز کار خود را تمیز کنید .

فشارهای عصبی در سازمان ها و راه های مقابله با آن

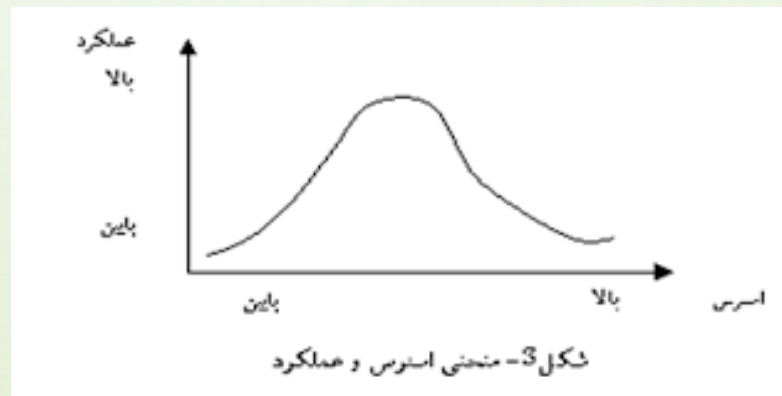
در سالهای اخیر موضوع استرس و آثار آن مورد توجه قرار گرفته است. استرس حالتی است در روان و تن که ناشی از وارد شدن فشارهای روحی یا جسمی به فرد است، و آن حالتی است که انسان در مقابل محرکهای ناسازگار بیرونی از خود بروز می دهد.



دو نوع استرس وجود دارد

استرس سازنده، مفید، خوش خیم: عبارت است از استرس مطبوع و خوشایند، احساسات مثبتی که به یک شخص دست می‌دهد همانند تشویق به خاطر انجام درست وظیفه‌ی ایجاد یک راه حل جدید یا مذاکره برای دستیابی به یک توافق مطلوب.

استرس مخرب، مضر، بدخیم: استرسی که نامطبوع و زیان‌آور و بیماری‌زا است، عمده تمرکز مباحث تئوریک در استرس بر روی استرس بدخیم است.



علائم و نشانه های استرس

• علائم فیزیولوژیکی: تغییر ضربان قلب، تغییر

آهنگ تنفس و فشار خون، سردرد و اختلالات

گوارشی و ...

• علائم روانی: اضطراب، دلشوره، افسردگی،

عصبی شدن و تنش و احساس ملالت و ...

• علائم رفتاری: بیخوابی، کم غذایی، افزایش

در کشیدن سیگار، شتابزدگی و بیقراری و ...



عوامل مؤثر در ایجاد استرس

این عوامل تحت عنوان منابع بالقوه استرس مطرح اند:

***عوامل محیطی**

***عوامل سازمانی**

***عوامل فردی**



روش های مقابله با استرس

- تفکر با هدف، تفکر عمیق و آرمان دار.
- آرامیدن آگاهانه یا ریلکس.
- ورزش و فعالیتهای بدنی.
- تسلط بر موقعیتهای و شرایط محیطی.
- تغییر نگرش و ادراک خود.
- احساس صمیمیت و حمایت گروه.
- احساس مفید بودن و عزت نفس.
- روی آوری به طنز و شوخی.
- هدف جو بودن.



منبع:

نام کتاب: آنچه یک مسئول دفتر باید بداند

(مفاهیم، برنامه‌ریزی و اجرا، مهارتها و الزامات)

مؤلف: سیدرضا نیری

نام نشر: ملرد مدیر نشر: مهدی اسدی ملردی ۰۹۱۲۵۶۴۸۸۰۲

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۴۹۱-۳۷۹-۹ : ISBN

چاپ: شبدا صحافی: مؤسسه فرهنگی هنری روزنه روجیم ۰۲۶۳۲۵۶۷۵۶

آدرس انتشارات: استان البرز، کرج، بلوار ذوب آهن، خیابان ایستگاه اول پلاک ۴۲

تلفن: ۰۹۱۲۵۶۴۸۸۰۲ (برای خرید کتاب فقط به نویسنده مراجعه شود ۰۹۱۲۴۶۳۳۶۸۰)





از توجه و همراهی شما فراگیران گرانقدر

صمیمانه سپاسگزاریم

ZOHREH OMIDI

✉ Training@ehyaa.com