



وزارت آموزش عالی
مرکز تحقیقات آموزشی
توسعه کیفیت آموزش عالی

اصول رفتاری مورد انتظار در پست‌های سازمانی

- مسئولان دفاتر
- انتظامات
- کارکنان خدمات پشتیبانی
- دبیرخانه / واحد ارتباطات مردمی
- نقلیه

سرشناسه	محمدی، رضا، ۱۳۵۵ -
عنوان و نام پدیدآور	اصول رفتاری موردانتظار در پست‌های سازمانی / تألیف رضا محمدی، فرانک مختاریان؛ ویراستار زهرا حسن‌خانی؛ برای سازمان سنجش آموزش کشور، مرکز تحقیقات، ارزشیابی و اعتبارسنجی و تضمین کیفیت آموزش عالی، تهران؛ سازمان سنجش آموزش کشور، ۱۳۹۸.
مشخصات نشر	۸۳ ص
مشخصات ظاهری	۹۷۸-۹۶۴-۲۳۹۰-۲۹۵-۷
شابک	فیبیا
وضعیت فهرست‌نویسی	سازمان سنجش آموزش کشور - کارمندان و کارکنان - اخلاقی حرفه‌ای
موضوع	کارکنان - ایران - اخلاقی حرفه‌ای
موضوع	Employees - Iran - Professional ethics
موضوع	مختاریان، فرانک، ۱۳۵۹ -
نمایه افزوده	سازمان سنجش آموزش کشور، مرکز تحقیقات، ارزشیابی، اعتبارسنجی و تضمین کیفیت آموزش عالی
نمایه افزوده	سازمان سنجش آموزش کشور
شابک افزوده	LB ۲۳۰۱
نمایه‌دهی کنگره	۳۵۱/۵۵۰۳۵۲۴
نمایه‌دهی دیویی	۵۷۹۰۹۲
شماره کتابشناختی	

سازمان سنجش آموزش کشور



مرکز تحقیقات ارزشیابی، اعتبارسنجی
تضمین کیفیت آموزش عالی

شناسنامه کتاب:

عنوان: اصول رفتاری مورد انتظار در پست‌های سازمانی
مسئولان دفاتر، انتظامات، کارکنان خدماتی و پشتیبانی، دبیرخانه، مراکز اطلاعات مردمی، نقلیه
تألیف: دکتر رضا محمدی، دکتر فرانک مختاریان
ویراستار: زهرا حسن‌خانی
ناشر: سازمان سنجش آموزش کشور
طرح جلد، حروفچینی و صفحه‌آرایی: اداره کل چاپ و انتشارات سازمان سنجش آموزش کشور
چاپ: اول، خرداد ماه ۱۳۹۸
تیراژ: ۱۰۰۰ نسخه
گروه پژوهشی: ارزشیابی آموزشی
شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۲۳۹۰-۲۹۵-۷
قیمت: اهدایی

پیشگفتار

یکی از سندهای تحول اداری، حفظ و ارتقای کرامت مردم در نظام اداری است. سازمان‌های لازم در ارائه خدمات مطلوب، مناسب و مؤثر به مردم با عنوان «صحنه مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری»، اهمیت ویژه‌ای دارند. برای دلیل وجودی هر سازمان به کیفیت و کمیت خدماتی بستگی دارد. که به نوبه خود و افراد آن ارائه می‌کند. در مجموعه حاضر، از این افراد به عنوان «ارباب رجوع سازمان یاد شده است. در دنیای امروز، سازمان‌هایی که به دنبال مشتری‌مداری و افزایش رضایت ارباب رجوع هستند باید مهارت‌های ارتباطی مؤثر و همه‌جانبه، احترام و نزاکت را در کارکنان خود نهادینه کنند. چگونگی برخورد با ارباب رجوع و تعامل کارکنان با یکدیگر از مؤلفه‌های مؤثر در این زمینه است. این امر در سازمان سنجش آموزش کشور اهمیت ویژه‌ای دارد؛ چراکه این سازمان با طیف گسترده و متنوعی از افراد سروکار دارد که بخش اعظم آن‌ها، آینده‌سازان کشور بوده و نحوه برخورد سازمان با آن‌ها نقش مؤثری در نگاه آینده این افراد به سازمان و عملکرد آن دارد. ضمن اینکه، داوطلبان آزمون‌های ورودی آموزش عالی در سطوح متفاوتی از آموزش عالی قرار دارند. در کنار این افراد، داوطلبان آزمون‌های شغلی و حرفه‌ای و در پس این مجموعه، خانواده‌های آن‌ها قرار

دارند. به این افراد باید استادان، مدیران و مسئولان نظام آموزش عالی و سایر نهادهای ذی‌ربط را افزود. چگونگی برخورد با این طیف گسترده و متنوع، اصول رفتاری خاص خود را می‌طلبد؛ زیرا برخورد کارکنان با این مخاطبان، به ارزیابی و قضاوت آن‌ها راجع به کل مجموعه سازمان و درنهایت، عملکرد سازمان، منجر می‌شود. بر این اساس، حسب دغدغه‌ها و دل‌مشغولی‌های شورای سازمان در این حوزه، مرکز تحقیقات بر آن شد مجموعه‌ای راهنمای کارکنان حوزه دفاتر، انتظامات، پشتیبانی، دبیرخانه و نقلیه سازمان که در ارتباط مستقیم با مخاطبان، مدیران و کارکنان سازمان قرار دارند، تهیه کند. این مجموعه حاصل بررسی و تحلیل منابع نوشتاری، تجربیات زیسته مرکز تحقیقات، نظران، مدیران سازمان است که با عنوان «اصول رفتاری» مدون و در اختیار کارکنان حوزه‌های مذکور قرار گرفته است. انتظار می‌رود از این مجموعه، به‌عنوان راهنمای رفتاری مناسبی، مورد استفاده قرار گرفته و در طراحی و برگزاری دوره‌های آموزشی، دانش‌افزایی و توانمندسازی برای حوزه‌های ذی‌ربط، مدنظر قرار گیرد.

رئیس هیأت مدیره

رئیس مرکز تحقیقات ارزشیابی

اعتبارسنجی و تضمین کیفیت آموزش عالی

فهرست

۷	پیشگفتار
۱۱	مقدمه
۱۲	آداب کلی برخورد با ارباب رجوع
۱۸	آداب گفتگوی تلفنی
۲۱	آداب غذا خوردن در رستوران محل کار
۲۳	آداب دست دادن
۲۵	اصول رفتاری در اتوبوس
۳۵	اصول رفتاری کارکنان انتظامات
۴۵	اصول رفتاری کارکنان خدمات و پشتیبانی
۵۵	اصول رفتاری کارکنان واحد ارتباطات مردمی
۶۳	اصول رفتاری کارکنان دبیرخانه
۶۹	اصول رفتاری کارکنان واحد نقلیه
۷۷	پیوست