

بسم الله الرحمن الرحيم

۷۷۷۱۷۹۵

مسئول دفتر

مطابق با استاندارد مهارت مسئول دفتر

شماره استاندارد: ۴۱۱۰۲۰۴۳۰۰۱۰۰۰۲

www.ketab.ir

مولفان: زهره محمدی - جواد مرزانی

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 ارتقا 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 پذیرفت 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 یا محرم اسرار 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 از طریق او به مدیر منتقل می‌شود. یک مسئول دفتر روزانه حتی بیش از افراد خانواده مدیر او را می‌بیند و 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 به او 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 آینه مسئول دفتر آن واحد می‌بینند و برآن اساس قضاوت می‌کنند. ۲- مسئول دفتر علاوه برداشتن اطلاعات لازم در زمینه امور اداری یک سازمان و حوزه مدیریت باید دارای ویژگی‌هایی نیز باشد تا مورد قبول مدیریت و سازمان ذیربط قرار گیرد. ۳- ویژگی‌های دفتر عبارتند از: ویژگی‌های شخصیتی و رفتاری مسئول دفتر، ویژگی‌های اداری و اطلاعات مربوط به کار در سازمان و به 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 فاقد 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 کنند. 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.

در این بخش لازم می‌دانیم از راهنمای‌ها و نظرات ارزشمند اساتید محترم این حوزه خانمها: **زهره السادات مشیریان، حمیده میرزاپور، نادره عطوفی و خدیجه پورمحمدزاده** در تهیه و تدوین مجموعه حاضر تقدیر و تشکر نماییم.

از آنجایی که این کتاب بر اساس استاندارد مهارت مسئول دفتر (کد: ۴۱۱۰۲۰۴۳۰۰۱۰۰۰۲) سازمان فنی و حرفه‌ای نوشته شده است، لذا برای هنرجویان رشته امور اداری و حسابداری مالی 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 ارایه کنند.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۵	فصل اول: اصول و مفاهیم سازمان و وظایف و جایگاه مسئول دفتر در سازمان
۳۴	فصل دوم: برنامه ریزی و اولویت‌های مسئول دفتر
۴۷	فصل سوم: ساماندهی و آراستگی محیط کار
۵۳	فصل چهارم: برقراری ارتباطات سازمانی
۹۲	فصل پنجم: برگزاری جلسات
۱۰۳	فصل ششم: مکاتبات اداری و گزارش نویسی
۱۳۶	فصل هفتم: علوم و فنون مذاکره
۱۴۴	فصل هشتم: تنخواه گردان
۱۴۹	فصل نهم: آشنایی با تایپ ده انگشتی
۱۵۲	منابع: