



مهارت های کاربردی مسئولان دفتر مدیران

مدرس: سیدرضا نیّری

نقش مسئول دفتر مدیر در سازمان

- ✓ تسهیل در برقراری ارتباطات درون و برون سازمانی.
- ✓ تسهیل در جلب رضایت ارباب رجوع.
- ✓ تسهیل در افزایش رضایتمندی کارکنان.
- ✓ تسهیل در مدیریت زمان و افزایش بهره‌وری.
- ✓ تسهیل در انجام وظایف مدیریت و سرپرستی.

شناخت سازمان

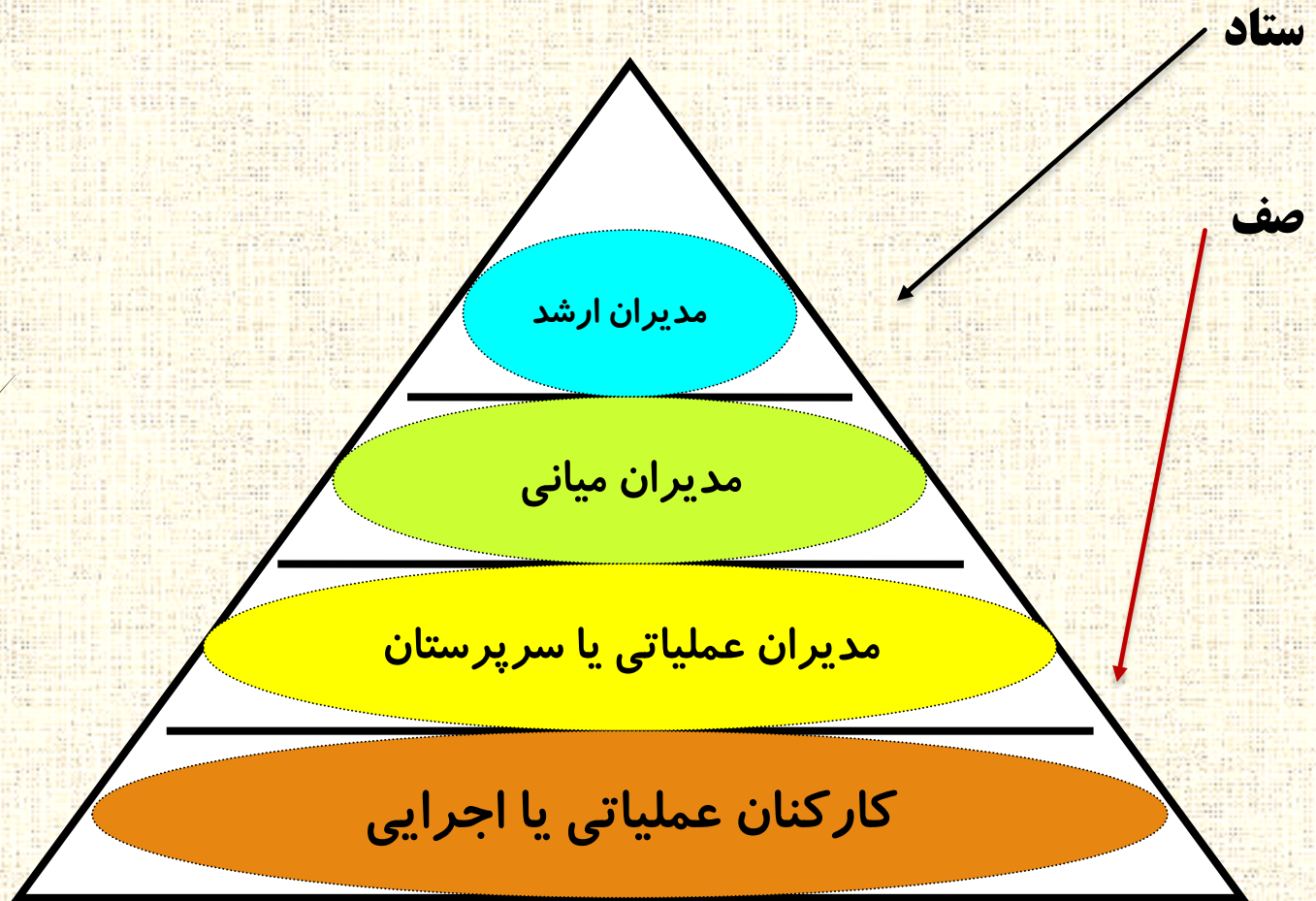
4

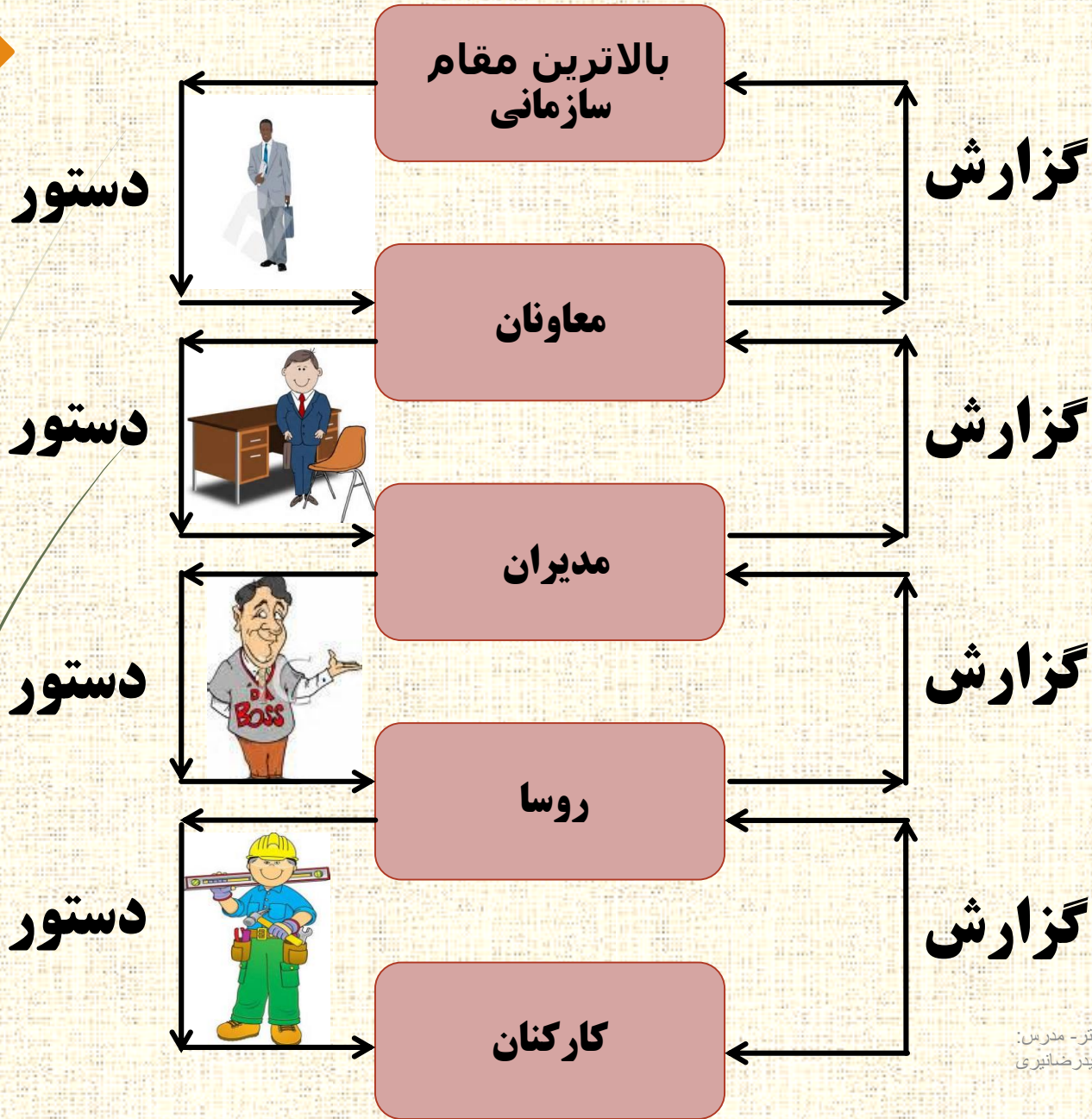
❖ هدف (ماموریتی که سازمان بر عهده دارد)

❖ کارکنان (منابع انسانی سازمان)

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

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؟

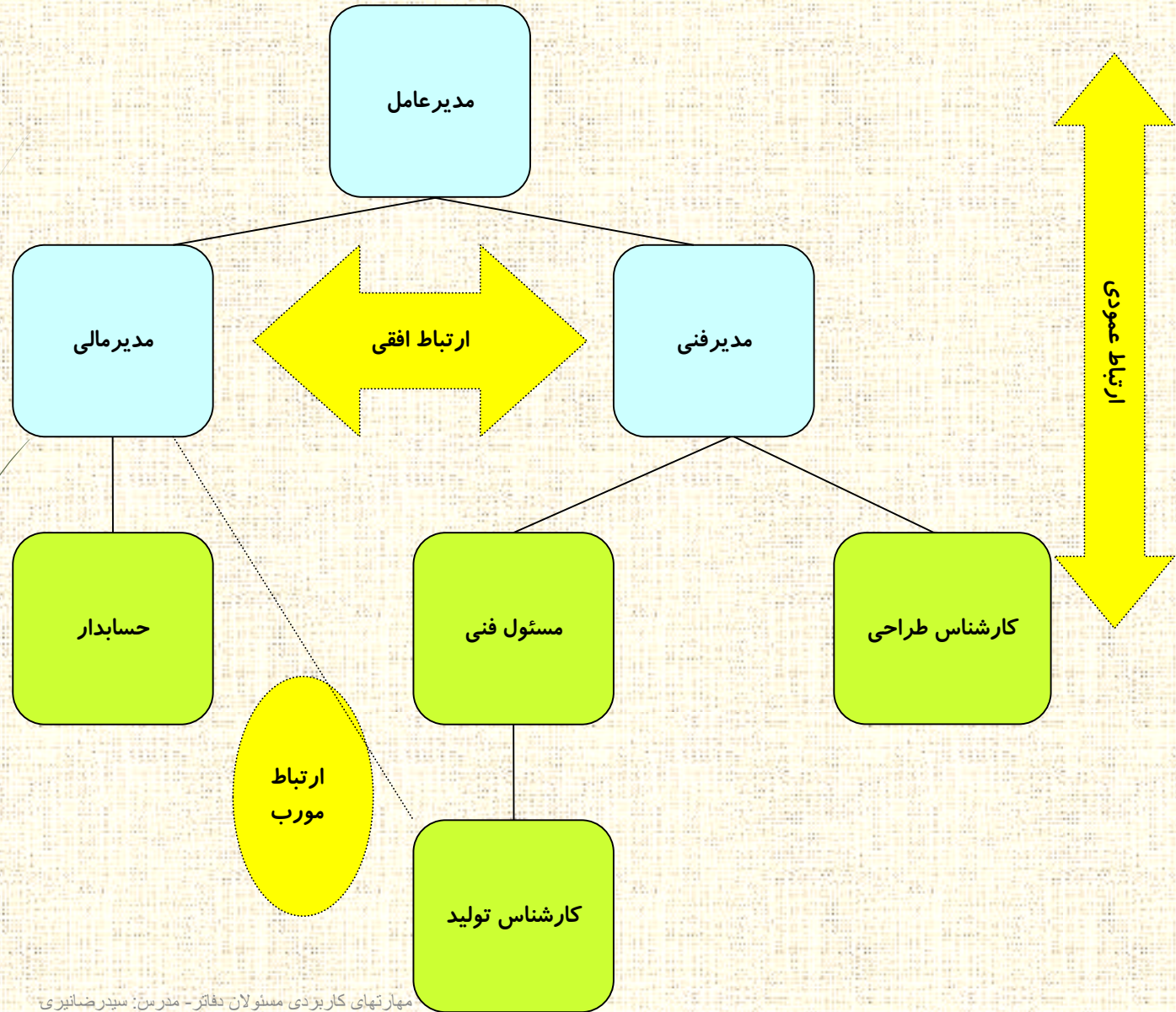
ارتباط رسمی در سازمان

8

۱. 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.

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

۳. 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.

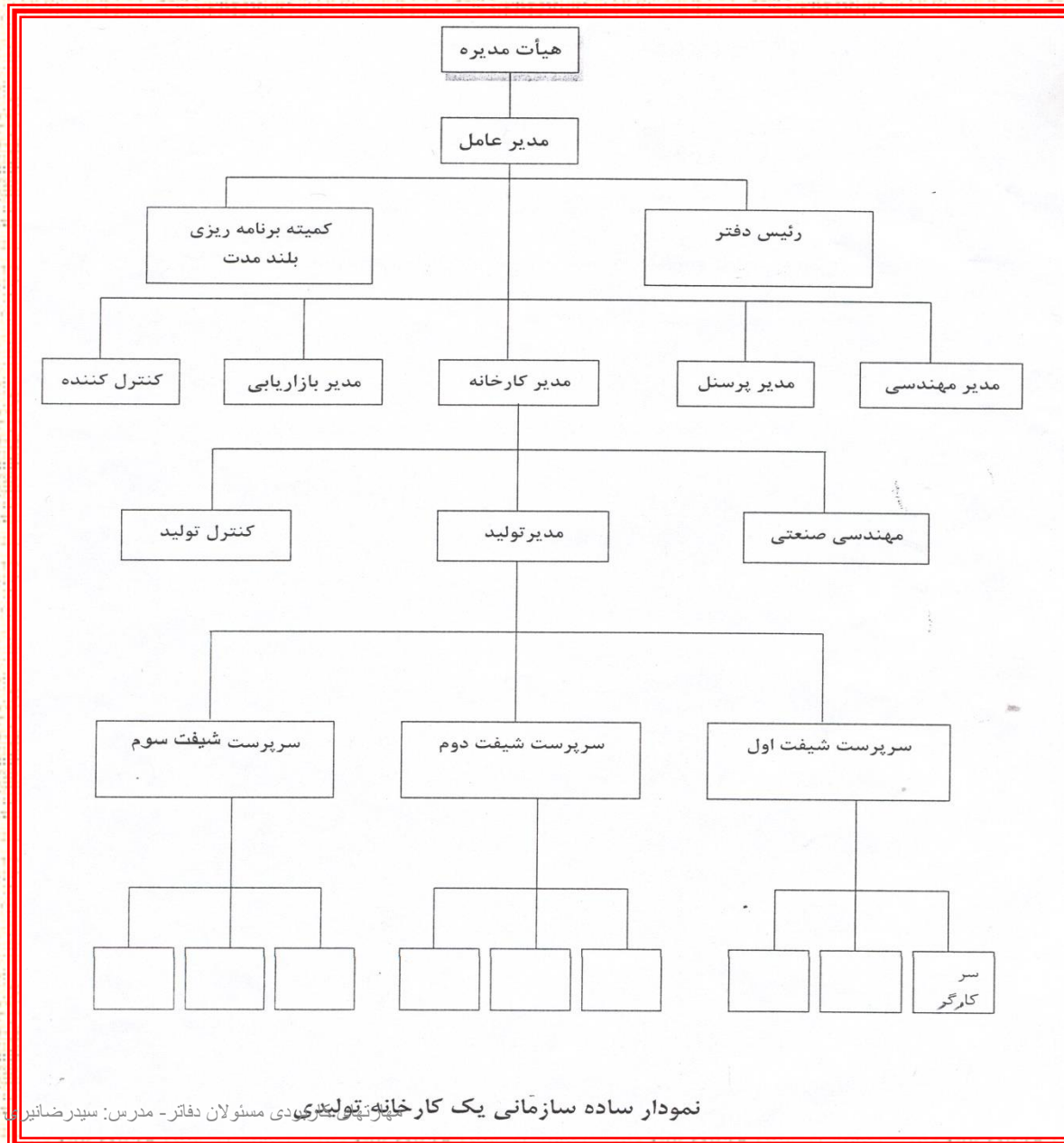


شغل:

مجموعه وظایف و فعالیت هایی که یک انسان معمولی در مدت زمان معینی انجام می دهد. علاوه بر وظایف و فعالیت ها، اختیارات و مسئولیت های شغل هم باید معین باشد.

پست یا جایگاه سازمانی:

تعداد جایگاه هایی که برای یک شغل در نظر گرفته می شود.



شرایط احراز شغل:

ویژگی هایی که یک متقاضی شغل باید داشته باشد تا بتواند از عهده انجام موفقیت آمیز شغل برآید

نمونه ای از شرح وظایف مسئول دفتر

شرح وظایف پست سازمانی مسئول دفتر

- دریافت نامه ها ، اوراق و سایر مکاتبات و ثبت خلاصه مشخصات و جریان آنها در برنامه رایانه ای و پیگیری از طریق مسئولان ذیربط
- تنظیم لیست متقاضیان ملاقات با ریاست سازمان
- تنظیم اوقات جلسات و کمیسیون های تعیین شده از طرف ریاست سازمان و مطلع ساختن شرکت کنندگان در جلسه
- ابلاغ دستورات صادره به اشخاص و مؤسسات ذیربط و واحدهای تابعه بر حسب خط مشی تعیین شده
- انجام اقدامات لازم در زمینه برقراری ارتباط تلفنی رئیس سازمان با داخل و خارج از استان
- ایجاد بانک اطلاعاتی از چارت تشکیلاتی و وظایف ادارات و واحدها به منظور تسهیل در اجرای ارتباطات سازمانی
- پیگیری انجام امور و ارائه گزارش های فعالیت های فوری به رئیس سازمان
- انجام سایر امور مربوط طبق دستور مقام مافوق

شرح وظایف پست سازمانی مسئول دفتر

- همکاری با کلیه واحدهای مرکز حسب مورد
- حضور فعال در جلسات دفتر مدیریت مطالعات حسب مورد
- هماهنگی با مسئول امور عمومی جهت انجام امور جاری مرکز (تهیه بلیط، پذیرایی جلسات و ...)
- نظارت بر فعالیت خدماتی ها
- نظارت بر فعالیت تایپ
- هماهنگی جهت برگزاری همایش ها، کارگاه ها و جلسات
- پی گیری کارهای کارشناسی محول شده به واحدها
- تهیه پیش نویس نامه های صادره
- پی گیری امور پرسنلی (اداری، مالی و ...)
- شناسایی، تدوین و مستندسازی فرایندهای کاری دفتر مدیریت
- تلاش در جهت توسعه فردی و واحد مربوطه
- انجام سایر امور محوله از سوی مقام مافوق
- ارائه گزارش عملکرد خود واحد
- تهیه اهداف عینی و برنامه های عملیاتی سالانه
- تلاش در جهت توسعه فردی و واحد

آشنایی با انواع سازمان ها

- سازمان ها و موسسات دولتی
- سازمان ها و موسسات عمومی غیر دولتی
- شرکت های وابسته به دولت
- شرکت های تابع قانون تجارت
- مشاغل صنفی و اتحادیه ها
- مشاغل آزاد غیر صنفی

قوانین و مقررات در سازمان

❖ **تعریف شما از قانون چیست؟**

❖ **تعریف شما از مقررات چیست؟**

در سازمان شما قوانین تدوین می شود یا مقررات؟

نقش مسئول دفتر در سازمان

تعریف مسئول دفتر

عضوی از سازمان که به عنوان همیار مدیر فعالیت نموده و مجرای ارتباطی وی با سازمان و سازمان با مدیر می باشد و کارهای حوزه مدیریت را برنامه ریزی، سازماندهی و انجام می دهد.

صفات شخصی

پاکیزگی و مرتب بودن
تندرستی
تعادل روحی
نحوه صحبت کردن

صفات کاری

رازداری و وفاداری به سازمان
قدرت استفاده از مهارتهای حرفه ای
قوه ابتکار و پیش قدم شدن
هوشیاری و حافظه برتر
وقت شناسی و قابل اطمینان بودن
مرتب بودن و سازمان دادن
قدرت کارایی و اثر بخشی
قدرت آموزش دهی

وظایف مسئول دفتر

- انجام امور حوزه مدیریت (مکاتبات، دبیرخانه و بایگانی).
- برنامه ریزی ارتباطات مدیر با کارکنان و ارباب رجوع ها (قرار ملاقات).
- سازماندهی گردهمایی و جلسات مدیریت.
- زمان بندی اوقات کاری مدیریت
- پیگیری امور و تدارک تشریفات و سفرهای مدیر.
- برقراری ارتباطات اداری برون و درون سازمانها.

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.

- سر لوحه (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

| | | |
|-----------------------------------|-----------------------|--|
| جمهوری اسلامی ایران وزارت..... | بسمه تعالی سر لوحه | شماره: تاریخ: پیوست: |
| به : از : موضوع: | عناوین | |
| | متن | |
| | امضاء | |
| رونوشت: | گیرندگان رونوشت | |

شناخت نامه های اداری از نظر کاربرد

21

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.

صورت جلسه: به تصمیمی گفته می شود که حاوی مذاکرات و مصوبات جلسه های رسمی است. به طور معمول

صورت جلسه 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:

23

مهره دبیرخانه

شماره:

تاریخ:

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 خصوصیاتى 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.

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

سند در لغت به معنای "تکیه گاه" و هر چیزی که بتوان به آن استناد کرد آورده شده است.

در فرهنگ اداری، **سند** حاصل خدمت و فعالیتی است که از طرف افراد و سازمانهای مختلف به صورت نوشته و یا صور دیگر با رعایت مقررات و موازین تهیه و تنظیم می شود و برای مراجعات بعدی قابل نگهداری باشد اطلاق 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

تهیه و تنظیم کارتابل

29



برجسته کردن ✓

مرتب کردن ✓

ارتباط ✓

ضمایم ✓

اهمیت و خاص بودن ✓

زمان و فوریت ✓

اسناد تجاری ✓

ضمیمه لازم ✓

اسناد اقدام شده ✓

بازرسی مستمر ✓

..... ✓

توزیع اسناد

ارجاع نامه و اسناد به قسمتهای
مربوطه و ذینفع

دفتر ثبت ارسال و مراسلات



فرم شماره ۱. دفتر ارسال نامه‌ها

| شماره و کدنامه | گیرنده | پیوست | تاریخ تحویل | امضاء |
|----------------|--------|-------|-------------|-------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

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

32



- ✓ 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

34

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).



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

38



- 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.**

ارتباط (communication)

فرآیند تبادل پیام بین فرستنده و گیرنده به نحوی که ذهنیات (معانی) طرفین به یکدیگر منتقل شود.

عناصر اصلی ارتباط:

- فرستنده پیام
- گیرنده پیام
- خود پیام (مفهوم یا مقصود)
- بستر انتقال (کانال انتقال)
- بازخورد.



ارتباط مؤثر چیست؟



- تقویت اعتماد به نفس
- درک متقابل
- رضایت خاطر
- احساس سودمندی
- تقویت رشد اجتماعی، روحی، روانی و عاطفی
- تأمین بخشی از نیازهای اساسی انسان
- انتقال صریح پیام به دیگران

تعریف گوش دادن فعال

46

یافتن معنای گفتار دیگران در ذهن خود گوش دادن است.

با این تعریف شنیدن با گوش دادن متفاوت است :

شنیدن فعالیتی جسمی است و نیازی به یادگیری ندارد، چرا که دستگاه شنیداری ما غیرارادی در اثر برخورد صداها، تحریک شده و شنیدن احساس می شود. اما گوش دادن فعالیتی ذهنی است که نیازمند یادگیری است و تا به آن توجه نکنیم ادراک نمی شود. ما با گوش های خود می شنویم اما با مغزمان گوش می دهیم .



فواید و کارکردهای گوش دادن فعال

47

- تمرکز بر پیام های دیگران
- برداشت کامل و درک مناسب تر منظور دیگران
- ابراز علاقه، نگرانی و توجه به دیگران
- تشویق دیگران به بیان و ابراز آزادانه و صادقانه مسائل خود
- تقویت ارتباط و تعامل خود با دیگران
- افزایش تفاهم ما با دیگران
- جلوگیری از سوء تفاهم ها
- افزایش قدرت یادگیری
- کمک به خودآگاهی و گسترش شناخت از خود و دیگران
- افزایش روحیه ی مشارکت جویی و کار گروهی





ارتباط تلفنی:

- ❖ **سریع پاسخ دهید:** قبل از آن که شمار زنگ تلفن به چهار بار برسد، گوشی را بردارید.
- ❖ **خودتان را معرفی کنید:** ذکر نام کامل خود و معرفی سازمان و بخشی که در آن کار می کنید.
- ❖ **تلفن را درست نگه دارید:** گرفتن گوشی تلفن در زیر چانه یا کنار زدن آن در حالی که دنبال چیزی می گردید، مانع از شنیدن صدای شما به طور واضح می شود.
- ❖ **ثبت کلمه و نکته های مهم مکالمه:** کاغذ و قلم داشته باشید.

مراحل مکالمه تلفنی موفق

49

۱- مرحله قبل از تماس:

- ✓ داشتن آمادگی روحی و جسمانی
- ✓ آشنایی کامل به سازمان و اهداف و محصولات و خدمات آن
- ✓ آمادگی مواجهه شده با مخالفت و اعتراض مشتریان
- ✓ آمادگی برای پاسخ های کوتاه همراه با لحن و تن مناسب صدا
- ✓ آمادگی برقراری ارتباط خوب و ایجاد اشتیاق در مشتری
- ✓ در نظر داشتن نیاز مشتری و سازمان
- ✓ آمادگی سؤال کردن در صورت نیاز

۲- مرحله هنگام تماس تلفنی

50

- سلام کردن و معرفی خود
- شناسایی طرف مقابل و موقعیت وی
- ذکر علت تماس خود و یا پرسش از علت تماس مشتری
- ایجاد مکالمه دو طرفه همراه با نظم
- به اندازه صحبت کردن و برقراری تماس بعدی در صورت نیاز
- پایبندی به قول و قرارهای اداری
- پایان دادن خوب به مکالمه
- قطع نکردن تلفن ارباب رجوع

۳- مرحله پاسخ گویی

51

- آرام باشید و با آرامش صحبت کنید
- به صحبت های مشتری خوب گوش کنید
- پاسخ ها مودبانه و با احترام باشد
- نام و نام خانوادگی مشتری را خوب تلفظ کنید
- جزئیات کار را متذکر شود و به صورت مرحله به مرحله توضیح دهید
- ارغام و اعداد را به صورت شمرده بیان کنید
- از مشتریان تشکر کنید و صحبت های مهم آنان را یادداشت کنید
- مشتری را بر خط منتظر نگذارید
- اجازه دهید ابتدا مشتری گوشی را قطع کند

۴- مرحله بعد از تماس تلفنی

52

- پیگیری درخواست مشتری و اطلاع به او
- ارسال کاتولوگ، بروشور و ... سازمان برای مشتری
- پاسخ مشتری از طریق پست الکترونیک، پیامک، سایت و ...
- تنظیم قرار ملاقات برای مشتری در صورت نیاز
- ...



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: |

ابزار و ملزومات مورد نیاز مسئول دفتر

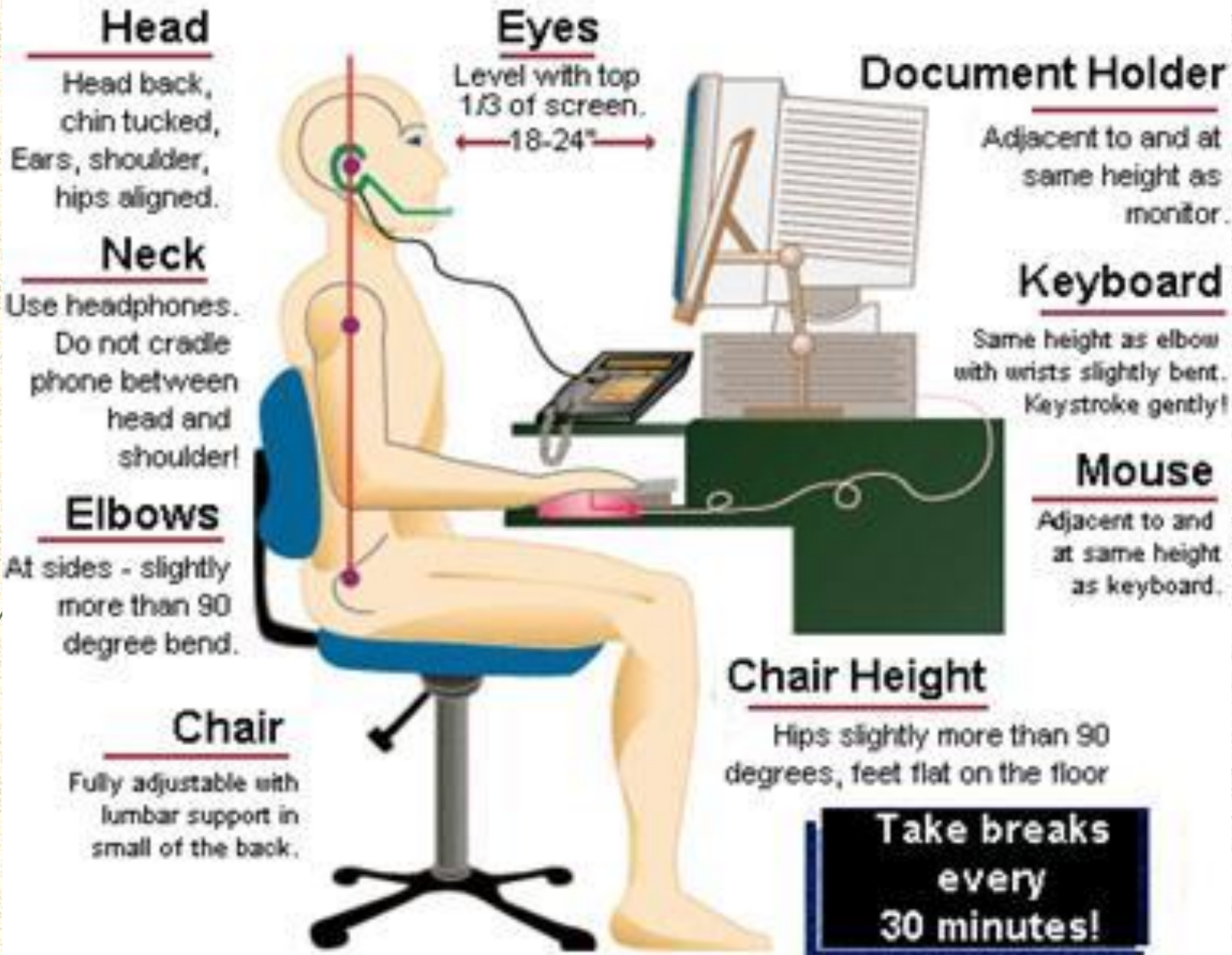
54



- فرهنگ لغت فارسی و انگلیسی و راهنمای مشاغل
- مجموعه مقررات اداری و سازمانی
- مجموعه قوانین و مقررات مرتبط
- کتاب راهنمای شرکت و سازمان و چارت سازمانی
- دفتر تلفن و دفتر یادداشت و دفتر ثبت ملاقات ها
- تقویم رومیزی و دفتر یادداشت پیام ها
- کاغذ و ملزومات اداری و کارتابل و پوشه
- تلفن، پرینتر، رایانه و تجهیزات مربوطه
- تجهیزات ارتباطی مناسب مانند: اینترنت و فاکس
- راهنمای آژانس های مسافرتی، هتلها و مراکز اقامتی
- راهنمای رزرو بلیط و ساعت حرکت اتوبوسها؛ قطار، هواپیما، کشتی و ...
- میز و صندلی اداری مناسب و قفسه و کمد بایگانی
- مبلمان اداری مناسب برای ارباب رجوع
- امکانات راحتی برای ارباب رجوع (ظرف آب، مجله، روزنامه و ...)

نمونه ای از طراحی ست کامل اداری



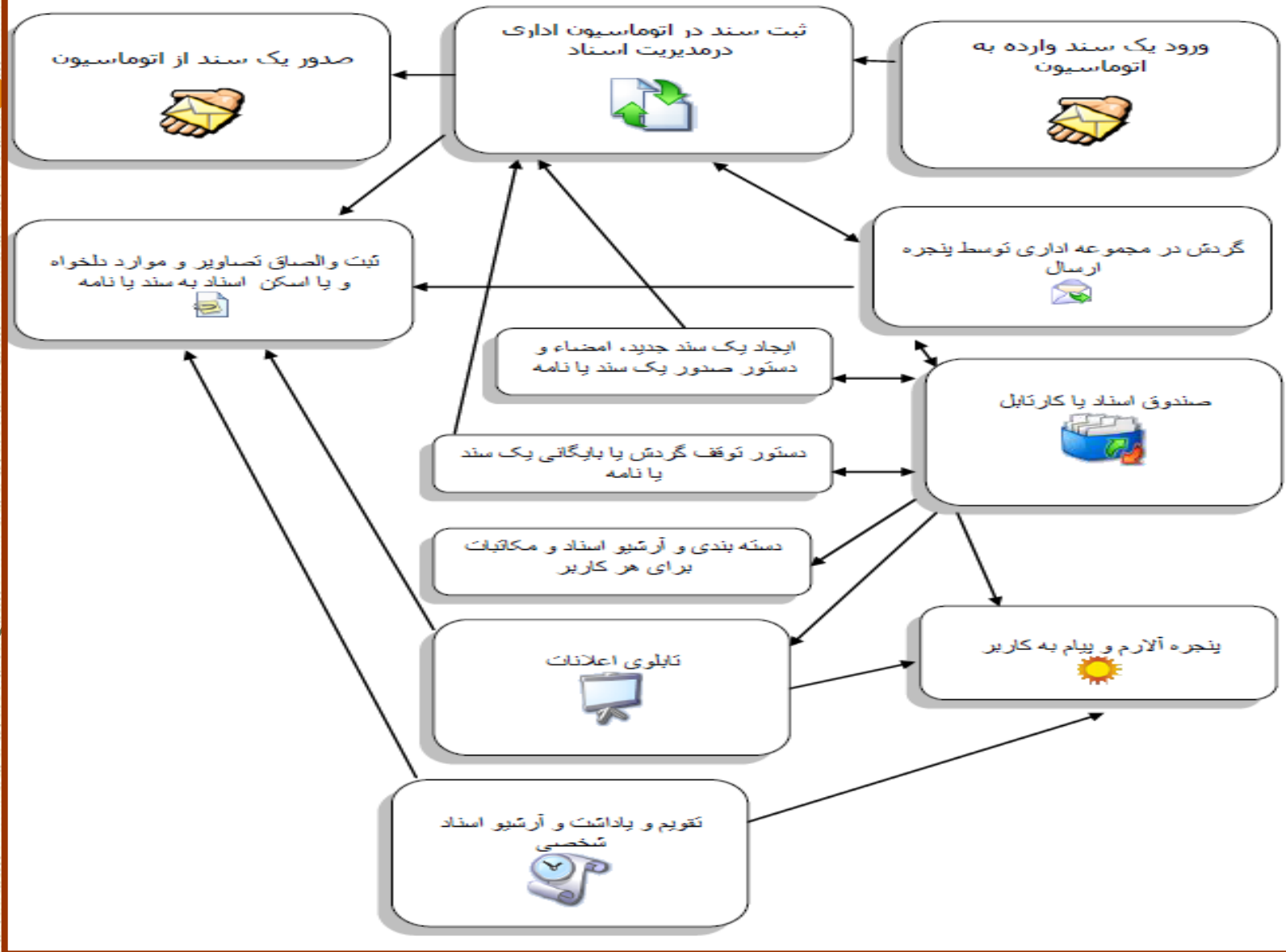




- مهارت استفاده از رایانه و تجهیزات متعلق به آن
- مهارت استفاده از اتوماسیون اداری
- مهارت کار با نرم افزار آفیس و به خصوص **WORD**
- مهارت تایپ فارسی و لاتین و ترسیم جدول و نمودار
- مهارت ارسال و دریافت اسناد الکترونیکی و دورنگار
- مهارت استفاده از نرم افزار اوت لوک (**OUTLOOK**)
- مهارت رزرو بلیط هواپیما و قطار و رزرو هتل
- مهارت برنامه ریزی و تدارکات برگزاری جلسه
- مهارت رفتار مناسب با مشتریان عصبانی

طرح شماتیک گردش اسناد اتوماسیون اداری

59



مایکروسافت اوت لوک (Microsoft Outlook)

60



نرم افزار مدیریت ایمیل است که برای اولین بار در سال نود به همراه بسته آفیس رونمایی شد. این برنامه جزو مجموعه نرم افزارهای آفیس می باشد. این برنامه برای مدیریت ایمیل ها مورد استفاده قرار می گیرد. همچنین یک سرویس ایمیل دهی نیز هست.



نکته های مهم برای مدیریت زمان و افزایش بهره وری

61



- نوشتن و تفکیک کردن کارها
- اولویت بندی کارها
- تقسیم بندی و تفکیک زمان انجام کارها
- تعیین مدت زمان مشخص برای هر کار
- ابتدا کارهای مهمتر را انجام دهید
- شش دانگ حواس خود را روی کار متمرکز کنید
- به موقع دست به کار شوید
- اسیر جزئیات کم اهمیت نشوید
- تبدیل وظایف مهم به عادت
- سیستمی سازماندهی شده بنا کنید
- از وقت خود بهترین استفاده را داشته باشید
- متعهد به قول خود برای انجام کارها باشید
- وظایفی که به هم مرتبط هستند را در یک گروه قرار دهید
- امور غیر ضروری را کنار بگذارید

مدیریت زمان (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

- 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

64

- ✓ 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

جلسه ی ملاقات با مدیریت

معرفی افراد در ملاقاتها:

65



- سمت پایین را به بالایی معرفی کنید.
- جوان تر را به مسن تر معرفی کنید.
- مردان را به زنان معرفی کنید.

جدول زمان بندی قرار ملاقاتها

66

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



بازت‌های کاربردی مسئولان دفاتر - مدرس: سیدرضائیری

جدول قرار ملاقات روزانه (با مدیر)

تاریخ: روز:

| ردیف | ساعت | موضوع | نام فرد | سمت | مستندات | مدعوین | 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

68

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.

- 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

70



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

71

- ▶ کارت ویزیت
- ▶ کاتالوگ سازمان و هدایای مناسب
- ▶ کاغذ های 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

72

| 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 | | | | | | | | | |

سفرهای کاری هر روزه در حال افزایش است. شرکت نیز از کارکنان که در سفر کاری به سر می برند بیشترین بهره وری و نتیجه ی خوب را انتظار دارد. حال در این سفر نیز مشکلاتی می تواند پیش بیاید که برخی از آنها را مورد بررسی قرار می دهیم.

۱- **امنیت فرودگاه:** رد شدن از درگاه امنیتی همیشه دغدغه ی تمامی مسافران است. در این مسیر ممکن است با تاخیر زیاد مواجه شوید. در هر صورت تمرکز هواس داشته باشید و خود را کنترل کنید.

راه حل: با کسب اطلاعاتی در مورد قوانین امنیتی فرودگاه و رعایت آنها می توانید این انتظار را تا حدودی کاهش دهید. همیشه ساعتی زودتر نیز برای انجام برخی کارها؛ به فرودگاه بروید.

۲- **تاخیر در پرواز:** معمولا مسافرانی که به منظور کار سفر می کنند دیگر به این تاخیرها عادت کرده اند. این موردی است که همیشه امکان دارد اتفاق بیافتد. شما فقط باید صبور بودن را یاد بگیرید.

راه حل: دانستن پیش بینی هوا می تواند به شما کمک کند. در این صورت برای غذا؛ قهوه و سرگرمی خود برنامه ریزی می کنید. بهترین سرگرمی در این زمان نیز برقراری اتصال به اینترنت می باشد.

۳- **بهداشت و تناسب اندام در جاده:** مسافران کاری معمولا در بیرون غذا می خورند و به دلیل رفت و آمد های کاری ممکن است از ورزش و رژیم غذایی غافل شوند.

راه حل: به هرجایی برای صرف غذا اعتماد نکنید. در مکان هایی که مجوز بهداشت وجود دارد و مورد تایید متخصصین تغذیه قرار گرفته است؛ غذا میل کنید. سعی کنید خوردن میوه و سبزیجات را فراموش نکنید.

۴- **از دست دادن چمدان:** در مسافرت باید انتظار هر چیزی را داشت. مثلا ممکن است چمدانتان در تاکسی جا بماند و یا در فرودگاه گم شود.

راه حل: برای پیگیری چمدان خود در تاکسی و یا فرودگاه به دلیل اینکه وقت چندانی هم ندارید؛ یک وسیله ی جدید که مانند ردیاب عمل می کند و جدیداً وارد بازار شده است را به چمدان وصل کنید. از این طریق پیدا کردن آن ساده تر می شود. حال اگر چنین امکانی نداشتید؛ سریعا باید به نزدیکترین فرودگاه بروید و وسایل ضروری را تهیه کنید.

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

75

❑ 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.

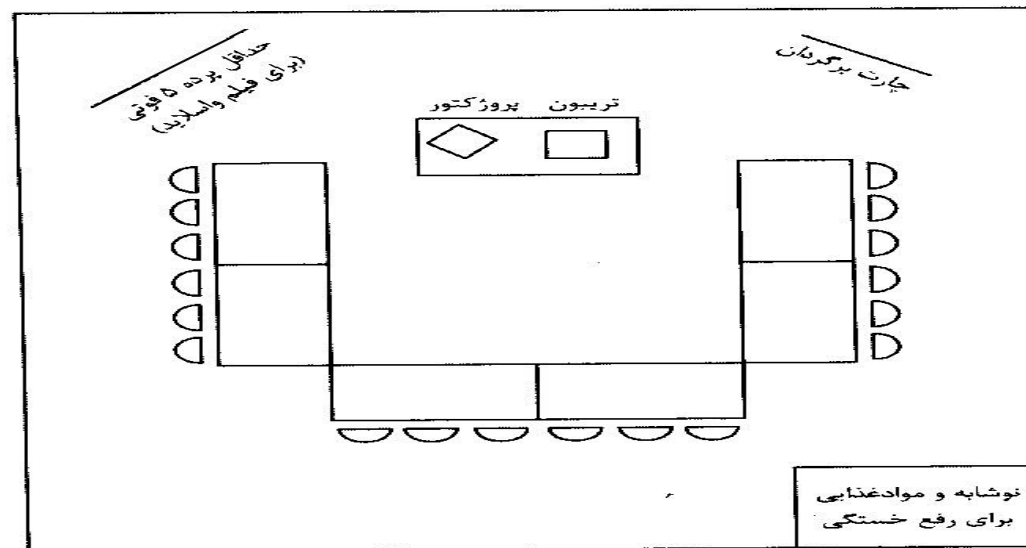
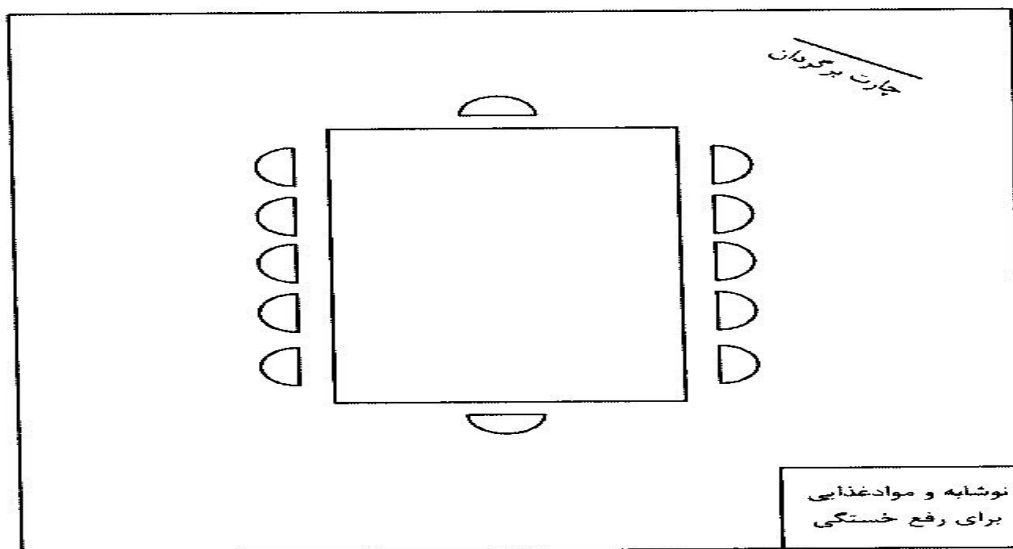
مشکلات جلسات:

- ✓ 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
- ❖ اعضای جلسه
- ❖ دستور جلسه
- ❖ موارد مطرح شده
- ❖ تصميمات اتخاذ شده
- ❖ توضیحات
- ❖ 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

82

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.

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

- تمامی نوشیدنی ها(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.

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

85

- 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

86

- 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 بنشیند 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.

نظام آراستگی محیط کار انبار 5S

۱- پاکسازی (Seiri)

جدا کردن اقلام غیر ضروری و دور ریختن آنها.

۲- نظم و ترتیب (Seiton)

مرتب کردن اقلام بنحوی که به آسانی بتوان به آنها دسترسی پیدا کرد.

۳- نظافت (Seiso)

تمیز کردن کامل محیط کار بطوریکه هیچ جایی کثیف نباشد.

۴- حفظ و نگهداری (Seiketsu)

انجام ساماندهی مطلوب و جلوگیری از بهم خوردن نظم و ترتیب.

۵- فرهنگ خانه داری در کار (Shitsuke)

آموزش افراد برای اینکه فرد فرد آنها نظافت و انضباط محیط را رعایت کنند.

چیدمان و آراستگی فضای کار

88

- ✓ 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

89

- 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 بدهید .
- 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 .

آشنایی با برخی خدمات شرکت پست جمهوری اسلامی ایران

90

- **پست پیشتاز:** سریع‌ترین سرویس پستی است که کلیه عملیات پستی مربوط به آن از لحظه قبول تا توزیع مرسوله در داخل و یا خارج از کشور در کوتاه‌ترین زمان ممکن انجام می‌شود؛ سرویس پیشتاز، تحویل و توزیع نامه‌ها را در سطح کشور حداقل در ۲۴ ساعت و حداکثر در ۴۸ ساعت انجام می‌دهد. هر مرسوله پیشتاز دارای یک بارکد ۱۰ و یا ۲۰ رقمی است که امکان رهگیری آن از طریق سایت اینترنتی www.post.ir و پیام کوتاه شماره ۲۰۰۰۴۴۱ برای همگان جهت اطلاع از سرنوشت مرسوله میسر است.

- **پست اکسپرس:** شرکت پست در پاسخ به نیاز مشتریان از اول آبان‌ماه ۱۳۸۷ سرویس پست اکسپرس را مجدداً ساماندهی و راه‌اندازی کرد. این سرویس، قابلیت توزیع ویژه‌ی مرسولات را دارد. سرویس پست اکسپرس خدمت خاصی است که در آن مرسولات پستی به درخواست فرستنده و در قبال پرداخت هزینه‌ی مربوطه، با اولویت و حق تقدم بیشتری نسبت به سایر مرسولات توزیع می‌شود.

- **پست مستقیم:** یکی از سرویس‌های نوینی که در شرکت پست راه‌اندازی شده و حلقه‌ی اتصال تولیدکنندگان و عرضه‌کنندگان کالا و خدمات با مصرف‌کنندگان و مشتریان است، پست مستقیم می‌باشد. پست مستقیم تنها روش تبلیغاتی است که به عوامل کسب و کار اجازه می‌دهد تا از طریق بانک‌های اطلاعاتی ویژه‌ی این سرویس، با مخاطبان مورد نظر خود به‌طور مستقیم ارتباط برقرار نمایند.

• **پست تلفن ۱۹۳ (پیک ویژه):** تردهای غیرضروری در شهرها، علاوه بر افزایش انواع آلودگی‌های محیط زیست، از میزان بهره‌وری نیز می‌کاهد. به همین منظور شرکت پست جمهوری اسلامی ایران، با راه‌اندازی سرویس پست تلفنی این امکان را ایجاد کرده است تا شهروندان بتوانند مرسولات و امانات خود را در کم‌تر از دو ساعت از منزل به مقصد مورد نظر ارسال کنند. سرویس مذکور در حال حاضر در گستره تهران بزرگ راه‌اندازی شده است. متقاضیان این سرویس می‌توانند به جای مراجعه‌ی مستقیم به پست، با شماره تلفن ۱۹۳ تماس گرفته و تمامی عملیات را به کارکنان پست واگذار کنند؛ هم‌چنین در حال حاضر دو شرکت خصوصی با شماره تلفن‌های ۸۴۱۰ و ۸۴۲۰ نیز با شرکت پست در ارائه‌ی این سرویس همکاری می‌کنند.

• **پست سفارشی:** در سرویس پست سفارشی، در ازای دریافت مرسولات مشتریان، به آنان رسید یا قبض داده می‌شود. متقاضیان با استفاده از این سرویس می‌توانند انواع مرسولات اعم از نامه، مطبوعات، کارت پستال، بسته کوچک و امانات را به مقاصد مورد نظر خویش ارسال کنند. ماموران پست در هنگام رسیدن مرسوله به دست گیرنده از آن‌ها تاییدیه دریافت می‌کنند و فرستنده می‌تواند سرنوشت مرسوله‌ی خود را پیگیری کند.

| | | | |
|--|--------------------------|--------------|-----------------|
| فرستنده: خیابان پلاک استان | کوچه واحد کد پستی: | طابقه شهر | حل الصاق تمبر |
| گیرنده: خیابان پلاک استان کد پستی: | کوچه واحد | طابقه شهر | محل عملیات پستی |

اندازه پاکت نامه

| عرض (میلی متر) | طول (میلی متر) | نوع پاکت |
|----------------|----------------|----------|
| ۱۱۰ | ۲۲۵ | اداری |
| ۲۳۰ | ۳۱۰ | A4 |
| ۱۶۵ | ۲۲۵ | A5 |

نحوی نوشتن آدرس پستی به انگلیسی
روی پاکت پست: ساختار آدرس انگلیسی باید به این ترتیب نوشته شود؛ نام و نام خانوادگی؛ شماره واحد؛ طبقه؛ شماره پلاک، نام کوچه؛ کد پستی؛ نام شهر، استان و کشور؛ گاهی اوقات در هنگام نوشتن آدرس به انگلیسی شماره تلفن هم لازم می شود. نحوه نوشتن.

محل الصاق تمپر

آدرس فرستنده:

کد پستی:

آدرس گیرنده:

کد پستی:

اسم و آدرس ارسال کننده

تمپر

اسم و آدرس دریافت کننده

نوع پست هوایی و ... با خودکار آبی و یا مشکی ذکر شود.

From
Aiko Hagaki
1-1 Haga-cho
Haga ku Tokyo
111-1111 Japan

VIA AIR MAIL

Zaban4us.blogfa.com

To
Mr. Buddy Waters
324 S Laramie Ave,
Chicago, IL 60644-9998
U.S.A.

فشارهای عصبی در سازمان ها و راه های مقابله با آن

94

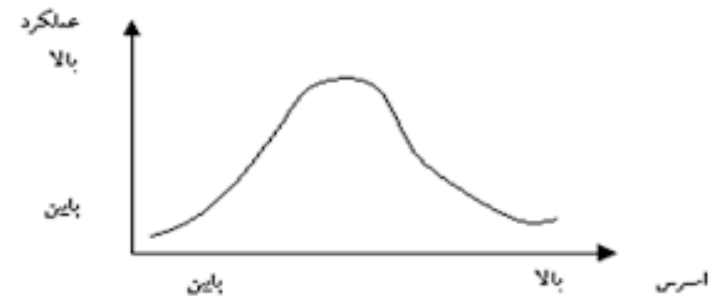
در سالهای اخیر موضوع استرس و آثار آن مورد توجه قرار گرفته است. استرس حالتی است در روان و تن که ناشی از وارد شدن فشارهای روحی یا جسمی به فرد است، و آن حالتی است که انسان در مقابل محرکهای ناسازگار بیرونی از خود بروز می دهد.



دو نوع استرس وجود دارد

استرس سازنده، مفید، خوش‌خیم: 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.



شکل 3- منحنی استرس و عملکرد

علائم و نشانه های استرس

96

➔ 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 ...



Copyright © www.eshantraaj.com - All Right Reserved.

این عوامل تحت عنوان منابع بالقوه استرس مطرح اند:



***عوامل محیطی**

***عوامل سازمانی**

***عوامل فردی**

روش های مقابله با استرس

98



- 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.

۱. فرهودی، مهری، (۱۳۸۲)، همیار مدیر، چاپ دوم، تهران: نشر هوای تازه.
۲. برزآبادی فراهانی، علی، (۱۳۸۹)، مهارت‌های کاربردی اداره امور دفاتر مدیران، تهران: مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران.
۳. حقگو، علیرضا، (۱۳۸۲)، هفت راز منشی موفق، تهران: حقگو.
۴. باقری، محمدرضا، (۱۳۸۳)، مسئول دفتر، مشهد: مشاور توس.
۵. امیرشاهی، منوچهر، (۱۳۸۴)، مسئول دفتر (منشی)، تهران: موسسه فرهنگی هنری دیباگران.
۶. باترا، پرومده، (۱۳۸۴)، اصول منشیگری حرفه ای، ترجمه آرش نصیرزاده، تهران: زرین مهر.
۷. باقری، محمدرضا، (۱۳۸۳)، مسئول دبیرخانه و بایگانی، مشهد: مشاور توس.
۸. فرسیت، پاتریک، (۱۳۸۵)، مهارت‌های تلفن کردن، ترجمه ایرج صفا، تهران: انستیتو ایزایران.
۹. آقاییار، سیروس، (۱۳۸۸)، مهرت‌های لازم برای تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع، تهران: سپاهان.
۱۰. نیری، سیدرضا، (۱۳۹۴)، جزوه ی آیین نگارش و مکاتبات اداری.
۱۱. نیری، سیدرضا (۱۳۹۳)، جزوه ی مدیریت اسناد.
۲۱. نیری، سیدرضا (۱۳۹۳)، جزوه ی اصول بایگانی و نگهداری اسناد و مدارک.

صَلِّ عَلَى مُحَمَّدٍ وَآلِ مُحَمَّدٍ