



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور



جمهوری اسلامی ایران  
وزارت کار و امور اجتماعی

## استاندارد مهارت و آموزشی

### مسئول دفتر

### گروه برنامه ریزی درسی امور اداری

تاریخ شروع اعتبار: ۸۸/۱/۱

کد استاندارد: ۳-۲۱/۲۱/۱/۴

معاونت پژوهش و برنامه ریزی و تهران-خیابان  
آزادی- نیش چهارراه خوش- سازمان آموزش فنی و  
حرفه‌ای کشور- طبقه پنجم  
تلفن: ۶۶۹۴۱۵۱۶ دورنگار: ۶۶۹۴۱۲۷۲  
کدپستی: ۱۳۴۵۶۵۳۸۶۸  
EMAIL: INFO@IRANTVTO.IR

از کلیه صاحب نظران  
تقاضا دارد پیشنهادات و  
نظرات خود را درباره  
این سند آموزشی به  
نشانی‌های مذکور اعلام  
نمایند.

دفتر طرح و برنامه های درسی: تهران- خیابان  
آزادی- خ خوش شمالی- تقاطع خوش و نصرت -  
ساختمان فناوری اطلاعات و ارتباطات- طبقه چهارم  
تلفن: ۶۶۹۴۴۱۱۹ و ۶۶۹۴۴۱۲۰ دورنگار: ۶۶۹۴۴۱۱۷  
کدپستی: ۱۴۵۷۷۷۳۶۳  
EMAIL: DEVELOP@IRANTVTO.IR



**تعریف مفاهیم سطوح یادگیری**

آشنایی: به مفهوم داشتن اطلاعات مقدماتی/شناسایی: به مفهوم داشتن اطلاعات کامل/اصول: به مفهوم میانی مطالب نظری/ توانایی: به مفهوم قدرت انجام کار

**مشخصات عمومی شغل :**

مسئول دفتر کسی است که پس از گذراندن دوره های آموزشی لازم بتواند با تشخیص اصول و مفاهیم سازمان، مدیریت و منشیگری، توانایی برقراری ارتباط با افراد، همکاران و سازمان، بایگانی اسناد و نامه ها، هماهنگی فعالیت های مدیر و همکاری جهت برگزاری جلسات و .... را داشته باشد.

**ویژگی های کارآموز ورودی :**

حداقل میزان تحصیلات : دیپلم

حداقل توانایی جسمی: سلامت جسمی و روانی

مهارت های پیش نیاز این استاندارد: رایانه کار مقدماتی ICDL درجه ۱

**طول دوره آموزشی :**

طول دوره آموزش : ۷۰ ساعت

- زمان آموزش نظری : ۵۶ ساعت

- زمان آموزش عملی : ۱۴ ساعت

- زمان کارآموزی در محیط کار : - ساعت

- زمان اجرای پروژه : - ساعت

- زمان سنجش مهارت : - ساعت

**روش ارزیابی مهارت کارآموز :**

۱- امتیاز سنجش نظری(دانش فنی): ۲۵٪

۲- امتیاز سنجش عملی : ۷۵٪

۲-۱- امتیاز سنجش مشاهده ای: ۱۰٪

۲-۲- امتیاز سنجش نتایج کار عملی: ۶۵٪

**ویژگیهای نیروی آموزشی :**

حداقل سطح تحصیلات : دارا بودن شرایط زیر:

لیسانس مدیریت (کلیه گرایش ها) یا لیسانس امور اداری و کارت مربیگری سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای

کشور



فهرست توانایی های شغل

ردیف	عنوان توانایی
۱	توانایی تشخیص اصول و مفاهیم سازمان و مدیریت
۲	توانایی تشخیص اصول و مفاهیم منشیگری
۳	توانایی برقراری ارتباط
۴	توانایی مدیریت موثر زمان
۵	توانایی برنامه ریزی و هماهنگی فعالیت ها در حیطه کاری
۶	توانایی بایگانی
۷	توانایی همکاری در برگزاری جلسات
۸	توانایی تشخیص اصول مکاتبات اداری و گزارش نویسی
۹	توانایی تشخیص قوانین کار و تأمین اجتماعی



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
۷	۱	۶	<b>توانایی تشخیص اصول و مفاهیم سازمان و مدیریت</b>	۱
			آشنایی با سطوح مدیریت	۱-۱
			آشنایی با وظایف و مسئولیت های مدیر	۱-۲
			آشنایی با مفهوم سازمان	۱-۳
			آشنایی با انواع سازمان	۱-۴
			آشنایی با ساختارهای سازمانی	۱-۵
			آشنایی با انواع نمودار سازمانی	۱-۶
			آشنایی با اصول اساسی در سازمان	۱-۷
			آشنایی با صف و ستاد	۱-۸
			آشنایی با تشکیلات دولت	۱-۹
			آشنایی با شرح وظایف واحدها در سازمان	۱-۱۰
			آشنایی با انواع روش های اداره امور دفتری در سازمان	۱-۱۱
شناسایی اصول تشخیص نقش و تاثیر امور دفتری در بهبود امور سازمان	۱-۱۲			
۴	۱	۳	<b>توانایی تشخیص اصول و مفاهیم منشیگری</b>	۲
			آشنایی با موقعیت منشی در سازمان	۲-۱
			آشنایی با اهمیت منشی در سازمان	۲-۲
			آشنایی با خصوصیات و ویژگی های منشی	۲-۳
			آشنایی با وظایف منشی	۲-۴
شناسایی اصول تشخیص مفاهیم منشیگری	۲-۵			
۱۰	۲	۸	<b>توانایی برقراری ارتباط</b>	۳
			آشنایی با مفهوم ارتباطات	۳-۱
			آشنایی با انواع ارتباطات سازمانی	۳-۲



اهداف و ریز برنامه درسی

زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
			آشنایی با موانع ارتباطی	۳-۳
			آشنایی با مدل های ارتباطی	۳-۴
			آشنایی با شبکه ارتباطی	۳-۵
			شناسایی ابزارهای ارتباطی	۳-۶
			- تلفن	
			- تلگرام	
			- تلفنگرام	
			- تلکس	
			- دورنگار	
			- پست	
			- پست الکترونیکی	
			آشنایی با مهارت های بهبود ارتباطات	۳-۷
			شناسایی اصول به کارگیری فنون مذاکره در ارتباط	۳-۸
			آشنایی با جریان ارتباط در سازمان	۳-۹
			- بالا به پایین	
			- پایین به بالا	
			- متقاطع	
			آشنایی با انواع ارتباطات سازمانی	۳-۱۰
			- شفاهی	
			- کتبی	
			- غیر کلامی	
			شناسایی اصول برقراری ارتباط	۳-۱۱



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
۵/۵	۱/۵	۴	<p><b>توانایی مدیریت موثر زمان</b></p> <p>۴-۱ آشنایی با مفهوم زمان</p> <p>۴-۲ آشنایی با زمانبندی در کار</p> <p>- تهیه فهرست زمانی از فعالیت های روزانه مدیر</p> <p>- تقسیم بندی وظایف</p> <p>- شناسایی الگوها</p> <p>- اثر بخشی عملکرد روزانه</p> <p>۴-۳ آشنایی با تعیین اولویت های کاری</p> <p>۴-۴ آشنایی با ثبت و تنظیم برنامه های کاری مدیر</p> <p>۴-۵ شناسایی اصول ایجاد تغییرات فوری</p>	
۷/۵	۱/۵	۶	<p><b>توانایی برنامه ریزی و هماهنگی فعالیت ها در حیطه کاری</b></p> <p>۵-۱ آشنایی با مفهوم برنامه ریزی</p> <p>۵-۲ آشنایی با مزایای برنامه ریزی</p> <p>۵-۳ آشنایی با انواع برنامه</p> <p>- از لحاظ سطح</p> <p>- از لحاظ زمان</p> <p>- از لحاظ استمرار</p> <p>- از لحاظ اطمینان</p> <p>۵-۴ آشنایی با تعریف هماهنگی</p> <p>۵-۵ آشنایی با اصول هماهنگی</p> <p>۵-۶ آشنایی با روش های ایجاد هماهنگی</p> <p>۵-۷ آشنایی با تنظیم قرار ملاقات مدیر</p> <p>۵-۸ شناسایی اصول برنامه ریزی و هماهنگی فعالیت ها در حیطه کاری</p>	



## اهداف و ریز برنامه درسی

زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
۱۲	۲	۱۰	<b>توانایی بایگانی</b>	<b>۶</b>
			آشنایی با تعریف بایگانی	۶-۱
			آشنایی با اهمیت بایگانی	۶-۲
			آشنایی با لوازم و وسایل بایگانی	۶-۳
			آشنایی با انواع نظام بایگانی	۶-۴
			آشنایی با انواع نامه	۶-۵
			- عادی	
			- فوری	
			- محرمانه	
			آشنایی با مشخصات نامه های اداری	۶-۶
			آشنایی با نامه های وارده و کنترل و طبقه بندی آن	۶-۷
			آشنایی با نامه های صادره و کنترل و طبقه بندی آن	۶-۸
			آشنایی با دفاتر بایگانی	۶-۹
			- دفتر اندکس	
			- دفتر ردیابی	
			- دفتر ارسال مراسلات	
			- دفتر اپراتور	
			- دفتر رونوشت نامه	
			آشنایی با آرشیو	۶-۱۰
			آشنایی با کد گذاری	۶-۱۱
			شناسایی اصول ثبت نامه ها	۶-۱۲
			آشنایی با روش های طبقه بندی اسناد (بایگانی)	۶-۱۳
			شناسایی اصول توزیع و پیگیری نامه ها	۶-۱۴



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
۶	۲	۴	<b>توانایی همکاری در برگزاری جلسات</b> ۷-۱ آشنایی با اهداف جلسه ۷-۲ آشنایی با انواع جلسه - رسمی - غیر رسمی ۷-۳ آشنایی با مقدمات تشکیل جلسه ۷-۴ شناسایی اصول تنظیم زمان جلسه ۷-۵ شناسایی اصول همکاری در برگزاری جلسات	۷
۱۰	۲	۸	<b>توانایی تشخیص اصول مکاتبات اداری و گزارش نویسی</b> ۸-۱ آشنایی با انواع مکاتبات ۸-۲ آشنایی با اجزای نامه های اداری ۸-۳ آشنایی با قواعد و اصول نگارش ۸-۴ آشنایی با آئین نگارش فارسی ۸-۵ آشنایی با انواع کاغذ های اداری ۸-۶ آشنایی با اصول تایپ نامه های اداری ۸-۷ آشنایی با تعریف گزارش ۸-۸ آشنایی با اهداف گزارش ۸-۹ آشنایی با انواع گزارش ۸-۱۰ آشنایی با اجزای فرم گزارش ۸-۱۱ آشنایی با مراحل گزارش نویسی ۸-۱۲ شناسایی اصول تشخیص مکاتبات اداری و گزارش نویسی	۸





زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
۸	۱	۷	<p><b>توانایی تشخیص قوانین کار و تأمین اجتماعی</b></p> <p>۹-۱ آشنایی با انعقاد شرایط کار</p> <p>۹-۲ آشنایی با تعلیق قرارداد کار</p> <p>۹-۳ آشنایی با الزامات و تعهدات کارفرما</p> <p>۹-۴ آشنایی با شرایط کار</p> <p>- حق السعی</p> <p>- مدت کار</p> <p>- تعطیلات و مرخصی</p> <p>- شرایط کار زنان، نوجوانان و .....</p> <p>۹-۵ آشنایی با تشکل های کارگری و کارفرمایی</p> <p>- شورای عالی کار</p> <p>- انجمن های اسلامی</p> <p>۹-۶ آشنایی با مراجع حل اختلاف</p> <p>۹-۷ آشنایی با وظایف کارفرما در تأمین اجتماعی</p> <p>۹-۸ آشنایی با وظایف کارگران در تأمین اجتماعی</p> <p>۹-۹ آشنایی با مزایای بیمه در معالجات</p> <p>۹-۱۰ آشنایی با عزامت ناشی از حوادث کار</p> <p>۹-۱۱ آشنایی با قوانین بازنشستگی و مستمری بگیری</p>	



فهرست استاندارد تجهیزات، ابزار، مواد و وسایل رسانه ای

ردیف	مشخصات فنی	تعداد	شماره
۱	تلویزیون		
۲	کامپیوتر		
۳	پرینتر		
۴	فکس		
۵	اسکندر		
۶	شبکه جهت اتصال به اینترنت		
۷	ویدئو پروژکتور		
۸	ویدئو		
۹	پرده نمایش		
۱۰	دستگاه کپی		
۱۱	تلفن		
۱۲	انواع قفسه		
۱۳	جعبه کمک های اولیه		
۱۴	کپسول آتش نشانی		
۱۵	تخته وایت برد		
۱۶	میز تحریر		
۱۷	صندلی		
۱۸	مهر ورود		
۱۹	مهر رسید اخذ شود		
۲۰	نامه صادره		
۲۱	نامه وارده		
۲۲	ماشین شماره زنی		
۲۳	ماشین نقش تمبر		
۲۴	ماشین دوخت		
۲۵	پانچ		



فهرست استاندارد تجهیزات، ابزار، مواد و وسایل رسانه ای

ردیف	مشخصات فنی	تعداد	شماره
۲۶	گیره		
۲۷	جای خودکار و مداد		
۲۸	تقویم رومیزی		
۲۹	جای کاغذ یادداشت		
۳۰	چسب		
۳۱	برگه یا فرم ارجاع نامه		
۳۲	برگه پیگیری نامه ها و یادداشت های اداری		
۳۳	فرم تلفنگرام وارده و صادره		
۳۴	فرم شرح نامه های موجود در دفتر کارتابل		
۳۵	فرم کنترل نامه		
۳۶	برگه یا کارت گردش نامه		
۳۷	دفتر اندیکاتور		
۳۸	دفتر اندکس		
۳۹	دفتر ردیابی		
۴۰	دفتر رپراتور		
۴۱	دفتر ارسال نامه		
۴۲	لوازم التحریر		
۴۳	ماژیک وایت برد		
۴۴	تخته پاک کن		
۴۵	کاغذ		