

# مرکز آموزش و مشاوره شرکت چارگون برگزار می‌کند: آموزش مهارت‌های شغلی مسئولین دفاتر

مرکز آموزش و مشاوره چارگون، دوره آنلاین آموزش مهارت‌های شغلی مسئولین دفاتر و کاربری نرم‌افزارهای سازمانی را برای علاقمندان برگزار می‌کند.

این دوره آموزشی از 4 مردادماه با برگزاری 8 کلاس یکساعته و آموزش سرفصل‌های متعدد در حوزه ارتباطات سازمانی، الزامات اخلاقی و رفتاری، مهارت‌های ارتباطی و کاربری انواع ابزارها و نرم‌افزارهای سازمانی و ... برگزار خواهد شد. در پایان این دوره آموزشی تئوری و عملی و پس از برگزاری آزمون به شرکت‌کنندگان، گواهینامه رسمی اعطاء می‌شود.

## سرفصل‌های آموزشی مسئولین دفاتر عبارتند از:

- افزایش مهارت در ارتباطات سازمانی
- تقویت ویژگی‌های شخصی و رفتاری
- آموزش کاربری وسایل و ابزارها
- افزایش مهارت‌های ارتباطی

- آشنایی با وظایف اداری و دفتری
- تنظیم تقویم گردهمایی‌ها و همایش‌ها
- اصول بایگانی و مدیریت اسناد
- مهارت‌های EQ
- آشنایی با ویژگی‌های رفتار سازمانی و اصول روانشناسی ارتباطات
- آشنایی با اصول نامه‌نگاری و گزارش‌نویسی اداری

## شرح سرفصل‌های آموزشی مسئولین دفاتر عبارتند از

### افزایش مهارت در ارتباطات سازمانی:

اولین نقطه تماس اشخاص بیرونی با شرکت، مسئول دفتر است. چگونگی رفتار و تعامل مسئول دفتر با ارباب رجوع، نقش مؤثری در ایجاد تصویری خوشایند از شرکت در ذهن دیگران دارد. روابط عمومی بالا، مسئولیت‌پذیری و خلاقیت مسئول دفتر، هماهنگی بهتر امور داخلی در یک شرکت را به دنبال دارد.

### تقویت ویژگی‌های شخصی و رفتاری:

علاقتمندان برای تصدی‌گری باید ویژگی‌های شخصیتی و رفتاری متعددی را در خود تقویت کنند. این مهارت‌ها عبارتند از:

- توان سازماندهی
- توجه کافی به جزئیات و حافظه خوب و حضور ذهن
- روابط عمومی سازنده و مناسب

- رعایت انضباط کاری و وقت‌شناسی
- صبر، تحمل بالا و رازداری در فعالیت اداری
- مسئولیت‌پذیری و تعهد به انجام فعالیت‌های محوله با دقت و کیفیت
- پیگیری مستمر فعالیت‌ها تا تحقق دستیابی به نتایج

### آموزش کاربری وسایل و ابزارها:

کاربری ابزارهایی مانند سیستم کامپیوتری، تلفن هوشمند، اسکنر و چاپگر، فکس از جمله بهترین مهارت‌هایی است که مسئولین دفتر باید دارا باشند. به عنوان مثال پاسخگویی تلفنی مسئول دفتر با صدایی واضح و بشاش به تماس‌گیرنده احساس خوشایندی منتقل می‌کند. دانستن قوانین و مقررات پاسخ مناسب و توسعه عادات ارتباطات خوب از جمله مهارت‌های کلیدی برای داشتن یک مکالمه تلفنی مناسب است.

### افزایش مهارت‌های ارتباطی:

توانایی کار تیمی، مهم‌ترین ویژگی در مهارت‌های ارتباطیست. مسئول دفتر یا منشی در بسیاری از شرکت‌ها بیشترین ارتباط را با سایر افراد داخل یا خارج از شرکت برعهده دارد و لازم است با آنها تعامل مثبت و سازنده‌ای داشته باشد.

**[برای ثبت نام اینجا کلیک کنید:](#)**



**ثبت نام**  
در دوره آموزش آنلاین  
«مهارت‌های شغلی مسئولین دفاتر»

چارگون

### آشنایی با وظایف اداری و دفتری:

- اطلاع از دستورالعمل‌ها و مقررات اداری مرتبط با فعالیت‌ها
- دریافت و ارسال ایمیل‌های مرتبط با فعالیت‌های کاری
- تدوین گزارش‌های موردنیاز و ارائه به مدیر مافوق
- تنظیم پیش‌نویس نامه‌های صادره طبق دستور مدیر مافوق
- شماره‌گذاری نامه‌های وارده و صادره
- دریافت نامه‌های درون‌سازمانی و نامه‌های وارده از برون سازمان
- دریافت، بررسی، توزیع و ارسال نامه‌ها، دورنگارهای واحد به گیرندگان مرتبط
- پیگیری کارهای محوله از طرف مدیر تا حصول نتیجه
- درخواست خرید کالای موردنیاز و ارسال آن به مدیر مافوق
- کنترل موجودی اقلام مصرفی دفتر به صورت مستمر

## تنظیم تقویم گردهمایی‌ها و همایش‌ها

- دریافت دستور و برنامه کار همایش‌ها
- انجام امور مربوط به شناسایی و دعوت از ارگان‌ها، سازمان‌ها
- کسب اطلاعات لازم از برگزاری سمینارها و کنگره‌های مختلف مرتبط در سازمان‌های داخلی و خارجی و انعکاس آن‌ها به مدیر
- انجام تمامی امور مربوط به مکاتبات لازم با ادارات، سازمانها و نهادهای دولتی و غیردولتی
- انجام مقدمات همایش و هماهنگی لازم برای تشکیل جلسات و انعکاس آن به مدیر
- پایش مستمر تمامی فرآیندهای کاری مربوطه و انجام اقدامات اصلاحی مورد نیاز

## اصول بایگانی و مدیریت اسناد

- هدف از بایگانی و مدیریت اسناد، مهار و کاهش تولید سوابق است. تمهیدات و اقداماتی که در این مرحله برای رسیدن به هدف راهگشاست، عبارتند از:
- جلوگیری از تکثیر بی‌رویه و بی‌دلیل سوابق و نظارت بر آن بر دریافت سوابق
  - به کار گیری روشهای استاندارد و متحدالشکل در فرایند مکاتبات
  - استانداردسازی فرم‌ها، نوع کاغذ و پوشه

## مهارت‌های EQ

هوش هیجانی (عاطفی یا احساسی) (EQ)، توانایی شناخت، درک و تنظیم هیجانها و استفاده درست از آنها در زندگی است. مهارت‌های EQ برای رهبری، کار تیمی و

مشتری‌مداری مهمترین ویژگی‌های یک مسئول دفتر برجسته هستند. هوش هیجانی پیش‌بینی‌کننده موفقیت افراد در کار و برخورد مناسب با استرس‌هاست.

### آشنایی با ویژگی‌های رفتار سازمانی و اصول روانشناسی ارتباطات

مسئولین دفاتر حرفه‌ای باید درک صحیحی از مدیر و محیط کاری خود داشته و با هر کس مطابق جایگاه و موقعیت شغلی خودش برخورد کنند. از آن‌جا که اطلاعات زیادی در مورد سازمان و کارکنان آن به دست می‌آوردند باید افرادی رازدار و امانت‌دار باشند و هرگز اطلاعات را به بیرون از سازمان انتقال ندهند.

ظاهر آراسته و پاکیزه، صبر و حوصله، مهارت ارتباط با افراد مختلف در سطوح سازمانی از مدیران تا کارشناسان بدنه، مهارت انتقال صحیح اطلاعات به مدیران در کنار افزایش مهارت‌های فردی در ارتباطات سازمانی موجب افزایش بهره‌وری و کارایی فردی مسئولین دفتر در ساختار سازمان می‌شود.

### آشنایی با اصول نامه‌نگاری و گزارش‌نویسی اداری

هر مدیر در هر سطح یا رده مدیریت برای آگاهی از جریان امور حوزه تحت تصدی خود و انجام اقدامات و تصمیم‌گیری‌های مناسب و صحیح، ناگزیر از خواندن گزارش‌های مختلف است.

بدون شك محتوای گزارش‌ها اعم از مطالعات و تحقیقات و بازرسی‌ها، چگونگی اجرا و مقدار پیشرفت برنامه‌ها، نتایج فعالیت‌ها و بازتاب‌های آن و فعل و انفعالات درونی و بیرونی سازمان و هر واقعه مهم و حساسی در تصمیم‌گیری و تشخیص درست و نادرست مدیران، اثرگذار و سرنوشت‌ساز است بنابراین باید توجه داشت: مجموعه گزارش‌ها درحقیقت سنت و سابقه فرهنگی و تاریخی را برای سازمان پدید

می‌آورد و می‌تواند راهنما و راهگشای زندگی آینده سازمان یا شرکت و حتی نهادهای مشابه باشد.

گزارش تا حد زیادی بازتاب کیفیت انجام کاری است و نمودار شخصیت و مهارت گزارشگر و یا تنظیم‌کننده است.

در حین تهیه گزارش نقایص کار آشکار شده و معلوم می‌شود اطلاعات گزارش دارای چه میزان از اهمیت است.

سازمان و موسسه‌ای که فاقد گزارش‌های کاری دقیق و جامع باشد مانند فردی است که حافظه خود را از دست داده باشد که ناچار مجبور به دوباره‌کاری، آزمایش آزموده‌ها، پیمودن راه‌های گذشته و اتلاف وقت و هزینه خواهد بود.

## مهارت‌ها، وظایف و اختیارات عمل مسئولین دفتر در نرم

### افزارهای حوزه اتوماسیون اداری دیدگاه:

#### نرم افزار مکاتبات:

- آشنایی با فضای میزکار در نرم افزار
- امکانات کارتابل و مشاهده نامه
- تهیه و تولید مکتوبات اعم از پیش‌نویس و نامه‌های دریافتی، ارسالی و داخلی
- ارجاع و هامش‌نویسی
- تایید و امضای پیش‌نویس از طرف مدیر
- بایگانی شخصی و عمومی

## • جستجو و پیگیری مکتوبات

• استفاده از سرویس‌های فکس، ایمیل و ECE

## نرم‌افزار جلسات:

• آشنایی با تقویم نرم‌افزار و کاربرد آن

• اقدامات پیش از جلسه شامل ثبت و تعیین زمان، مکان، موضوع و دستور جلسه

در کنار ارسال دعوت‌نامه برای مدعوین

• اقدامات حین برگزاری جلسه اعم از حضور و غیاب مدعوین و درج و ثبت

تصمیمات اتخاذ شده بر مبنای هر دستور جلسه

• اقدامات بعد از جلسه شامل تهیه و به گردش درآوردن صورتجلسه جهت اخذ

امضای افراد حاضر در جلسه

## نرم‌افزار کارها:

• آشنایی با پروژه و مفاهیم کاربردی نرم‌افزار

• ساخت تیم‌ها و پروژه‌های سازمانی

• اختصاص کار و وظیفه به افراد مرتبط و اخذ گزارشات اقدامات انجام شده

• پیاده‌سازی کارها و وظایف روتین اداری در نرم‌افزار (غیر پروژه)

## برای ثبت نام اینجا کلیک کنید:



برای اطلاعات بیشتر از جزئیات کلاس‌ها می‌توانید از طریق شماره تلفن 84203270 و یا آدرس ایمیل [danehkar@chargoon.com](mailto:danehkar@chargoon.com) با سرکارخانم سارا دانه‌کار مسئول مرکز آموزش و مشاوره چارگون تماس بگیرید.