

معاونت پژوهش، برنامه‌ریزی و سنجش مهارت

دفتر پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی

# استاندارد آموزش شایستگی

## اداره امور دفتری

## گروه شغلی

## امور اداری

کد ملی آموزش شایستگی

۴	۴	۱	۶	۲	۰	۴	۳	۰	۰	۶	۰	۰	۳	۱
Isco-08				سطح مهارت	شناسه گروه		شناسه شغل			شناسه شایستگی			نسخه	

۱-۰۱۰-۳۳-۰۱۱۳

تاریخ تدوین استاندارد :

نظارت بر تدوین محتوا و تصویب : دفتر پژوهش، طرح و برنامه ریزی درسی  
کد ملی شناسایی آموزش شایستگی : ۱-۰۱۰-۴۳-۴۱۱۰

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی :  
رضا باجولوند مدیرکل دفتر پژوهش، طرح و برنامه ریزی درسی  
غلامحسین خوشبین معاون امور اداری  
یعقوب نماینده مدیرکل آموزش فنی و حرفه ای استان آذربایجان شرقی  
رامک فرح آبادی معاون دفتر پژوهش، طرح و برنامه ریزی درسی  
نرگس هادی پور مسئول گروه امور اداری

حوزه های حرفه ای و تخصصی همکار برای تدوین استاندارد آموزش شایستگی :  
- اداره کل امور اداری و منابع انسانی سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور

فرآیند اصلاح و بازنگری :

-  
-

کلیه حقوق مادی و معنوی این استاندارد متعلق به سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور بوده و هرگونه سوء استفاده مادی و معنوی از آن موجب پیگرد قانونی است .

آدرس: دفتر پژوهش ، طرح و برنامه ریزی درسی  
تهران ، خیابان آزادی ، نبش خیابان خوش جنوبی سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور  
دورنگار ۶۶۵۸۳۶۵۸  
تلفن ۶۶۵۸۳۶۲۸  
آدرس الکترونیکی : RPC:iran tvto.ir

تهیه کنندگان استاندارد آموزش شغل  شایستگی

ردیف	نام و نام خانوادگی	آخرین مدرک تحصیلی	رشته تحصیلی	شغل و سمت	سابقه کار مرتبط
۱	سید علی موسوی	فوق لیسانس	فناوری اطلاعات	معاون	۲۱ سال
۲	عباس فتح آبادی	لیسانس	مدیریت صنعتی	کارشناس مسئول آموزش	۱۶ سال
۳	رامک فرح آبادی	فوق لیسانس	صنایع چوب و کاغذ	معاون دفتر طرح و برنامه های درسی	۲۲ سال
۴	نرگس هادی پور	فوق لیسانس	مدیریت آموزشی	کارشناس دفتر طرح و برنامه های درسی	۱۶ سال

## **تعاریف :**

### **استاندارد شغل :**

مشخصات شایستگی ها و توانمندی های مورد نیاز برای عملکرد موثر در محیط کار را گویند در بعضی از موارد استاندارد حرفه ای نیز گفته می شود.

### **استاندارد آموزش :**

نقشه ای یادگیری برای رسیدن به شایستگی های موجود در استاندارد شغل .

### **نام یک شغل :**

به مجموعه ای از وظایف و توانمندی های خاص که از یک شخص در سطح مورد نظر انتظار می رود اطلاق می شود .

### **شرح شغل :**

بیانیه ای شامل مهم ترین عناصر یک شغل از قبیل جایگاه یا عنوان شغل ، کارها ارتباط شغل با مشاغل دیگر در یک حوزه شغلی ، مسئولیت ها ، شرایط کاری و استاندارد عملکرد مورد نیاز شغل .

### **طول دوره آموزش :**

حداقل زمان و جلسات مورد نیاز برای رسیدن به یک استاندارد آموزشی .

### **ویژگی کارآموز ورودی :**

حداقل شایستگی ها و توانایی هایی که از یک کارآموز در هنگام ورود به دوره آموزش انتظار می رود .

### **کارروزی:**

کارروزی صرفاً در مشاغلی است که بعد از آموزش نظری یا همگام با آن آموزش عملی به صورت محدود یا با ماکت صورت می گیرد و ضرورت دارد که در آن مشاغل خاص محیط واقعی برای مدتی تعریف شده تجربه شود.(مانند آموزش یک شایستگی که فرد در محل آموزش به صورت تئوریک با استفاده از عکس می آموزد و ضرورت دارد مدتی در یک مکان واقعی آموزش عملی ببیند و شامل بسیاری از مشاغل نمی گردد.)

### **ارزشیابی :**

فرآیند جمع آوری شواهد و قضاوت در مورد آنکه یک شایستگی بدست آمده است یا خیر ، که شامل سه بخش عملی ، کتبی عملی و اخلاق حرفه ای خواهد بود .

### **صلاحیت حرفه ای مربیان :**

حداقل توانمندی های آموزشی و حرفه ای که از مربیان دوره آموزش استاندارد انتظار می رود .

### **شایستگی :**

توانایی انجام کار در محیط ها و شرایط گوناگون به طور موثر و کارا برابر استاندارد .

### **دانش :**

حداقل مجموعه ای از معلومات نظری و توانمندی های ذهنی لازم برای رسیدن به یک شایستگی یا توانایی که می تواند شامل علوم پایه (ریاضی ، فیزیک ، شیمی ، زیست شناسی) ، تکنولوژی و زبان فنی باشد .

### **مهارت :**

حداقل هماهنگی بین ذهن و جسم برای رسیدن به یک توانمندی یا شایستگی . معمولاً به مهارت های عملی ارجاع می شود .

### **نگرش :**

مجموعه ای از رفتارهای عاطفی که برای شایستگی در یک کار مورد نیاز است و شامل مهارت های غیر فنی و اخلاق حرفه ای می باشد .

### **ایمنی :**

مواردی است که عدم انجام ندادن صحیح آن موجب بروز حوادث و خطرات در محیط کار می شود .

### **توجهات زیست محیطی :**

ملاحظات است که در هر شغل باید رعایت و عمل شود که کمترین آسیب به محیط زیست وارد گردد.

**نام استاندارد آموزش شایستگی :**

اداره امور دفتری

**شرح استاندارد آموزش شایستگی :**

اداره امور دفتری از شایستگی های حوزه خدمات گروه امور اداری می باشد و شامل کارهای بکارگیری اصول سازمان، تبیین وظایف مدیران، انجام مکاتبات اداری ، انجام امور دبیرخانه، بکارگیری سیستم اتوماسیون اداری، بکارگیری امکانات و قابلیت‌های لازم در اداره امور دفتری می باشد و با مشاغل کارمند امور اداری، مسئول دبیرخانه و بایگانی و کارمند دبیرخانه در ارتباط است.

**ویژگی های کارآموز ورودی :****حداقل میزان تحصیلات :** پایان دوره متوسطه اول (پایان دوره راهنمایی)**حداقل توانایی جسمی و ذهنی :** شنوایی و بینایی**مهارت های پیش نیاز :** ندارد**طول دوره آموزش :****طول دوره آموزش :** ۲۰ ساعت**- زمان آموزش نظری :** ۵ ساعت**- زمان آموزش عملی :** ۱۵ ساعت**- زمان کارورزی :** - ساعت**- زمان پروژه :** - ساعت**بودجه بندی ارزشیابی ( به درصد )****- کتبی :** ۲۵%**- عملی :** ۶۵%**- اخلاق حرفه ای :** ۱۰%**صلاحیت های حرفه ای مربیان :**

دارا بودن مدرک تحصیلی لیسانس در رشته مدیریت (کلیه گرایشها) و گواهینامه اداره امور دفتری

**\* تعریف دقیق استاندارد ( اصطلاحی ) :**

معمولاً انتقال اطلاعات در وزارت خانه ها و موسسات دولتی از طریق مکاتبات اداری انجام می پذیرد در واقع یکی از مهمترین ابزارهای رسیدن به هدف های سازمانی و ایجاد ارتباطات رسمی از طریق نوشته های اداری است و در داخل سازمان یعنی بین واحدهای مختلف سازمان و همچنین خارج از سازمان با سازمانهای مختلف با یکدیگر ارتباط برقرار می نمایند و در حقیقت جهت رفع نیاز سازمانی اقدام به نامه نگاری می کنند .

**\* اصطلاح انگلیسی استاندارد ( و اصطلاحات مشابه جهانی ) :**

**General office clerks**

**\* مهم ترین استانداردها و رشته های مرتبط با این استاندارد :**

- کارمند امور اداری
- مسئول دبیرخانه و بایگانی
- کارمند دبیرخانه

**\* جایگاه استاندارد شغلی از جهت آسیب شناسی و سطح سختی کار :**

- الف : جزو مشاغل عادی و کم آسیب  طبق سند و مرجع .....
- ب : جزو مشاغل نسبتاً سخت  طبق سند و مرجع .....
- ج : جزو مشاغل سخت و زیان آور  طبق سند و مرجع .....
- د : نیاز به استعلام از وزارت کار

استاندارد آموزش شایستگی

- کارها

ردیف	عناوین
۱	بکارگیری اصول سازمان
۲	تبیین وظایف مدیران
۳	انجام مکاتبات اداری
۴	انجام امور دبیرخانه
۵	بکارگیری سیستم اتوماسیون اداری
۶	بکارگیری امکانات، قابلیت‌های لازم در اداره امور دفتری

	زمان آموزش			عنوان : بکارگیری اصول سازمان
	جمع	عملی	نظری	
	۲	۱	۱	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
رایانه مربی	۱			دانش :
دیتا پروژکتور				-تعریف سازمان
پرینتر				-اجزای تشکیل دهنده سازمان
مودم ADSL				-مفهوم واحد سازمانی
میز و صندلی کارآموز				-انواع واحدهای سازمانی
تخته وایت برد				-هدف از تشکیل سازمان
ماژیک وایت برد				-تفاوت سازمان با گروه و تیم
تخته پاک کن				مهارت :
کاغذ A4 و خودکار	۱			-تشخیص ویژگی های یک سازمان
				-تشخیص اجزای تشکیل دهنده سازمان
				-تشخیص واحدهای ستادی از صفی
				-بکارگیری قوانین آئین نامه ها
				نگرش :
				-توجه به درک صحیح از عضویت سازمانی
				-توجه به اهمیت مکاتبات اداری در بهره وری سازمانی
				-استفاده از مقررات اداری برای بهبود بهره وری
				-نگرش مثبت از انجام کار و رعایت اخلاق حرفه ای
				ایمنی و بهداشت :
				-رعایت اصول بهداشت روانی در کار
				-رعایت اصول ارگونومی
				توجهات زیست محیطی :
				- مدیریت ارتقاء و بهره وری انرژی



	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۲	۳۰	۱:۳۰	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			تیین وظایف مدیران
رایانه مربی	۳۰			دانش :
دیتا پروژکتور				- مفهوم مدیر
پرینتر				- مفهوم مدیریت
مودم ADSL				- تعریف ارتباطات سازمانی
میز و صندلی کارآموز				- انواع ارتباطات سازمانی
تخته وایت برد				- وظایف مدیران
ماژیک وایت برد				- سطوح مدیران
تخته پاک کن				
کاغذ A4 و خودکار				
	۱:۳۰			مهارت :
				- تشخیص تفاوت مدیر و مدیریت
				- بکارگیری انواع ارتباطات سازمانی
				نگرش :
				- رعایت اخلاق حرفه ای
				- لزوم درک صحیح از انواع ارتباطات سازمانی
				ایمنی و بهداشت :
				- رعایت اصول بهداشت روانی در کار
				-
				توجهات زیست محیطی :
				- مدیریت و ارتقاء بهره وری
				-

استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : انجام مکاتبات اداری
	جمع	عملی	نظری	
	۴	۲:۳۰	۱:۳۰	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
رایانه مربی	۱:۳۰			دانش :
دیتا پروژکتور				- مفهوم روش متمرکز در مکاتبات اداری
پرینتر				- مفهوم روش غیر متمرکز در مکاتبات اداری
مودم ADSL				- عناصر اصلی در مکاتبات اداری
میز و صندلی کارآموز				- انواع مکاتبات اداری (نامه، گزارش، آئین نامه، صورتجلسات)
تخته وایت برد				- انواع اسناد اداری
ماژیک وایت برد				- انواع اسناد از نظر فوریت
تخته پاک کن				- انواع اسناد از نظر محرمانه بودن
کاغذ A4 و خودکار	۲:۳۰			مهارت :
				- بکارگیری روش های متمرکز در مکاتبات اداری
				- بکارگیری روش های غیر متمرکز در مکاتبات اداری
				- تهیه یک نمونه نامه اداری
				- تهیه نمونه فهرستی از تماس های پیگیری و مراجعات
	نگرش :			
	- نگرش مثبت در انجام کار و رعایت اخلاق حرفه ای			
	ایمنی و بهداشت :			
	- مدیریت و ارتقاء بهره وری			
	توجهات زیست محیطی :			
	- رعایت اصول بهداشت روانی در کار			

استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : انجام امور دبیرخانه
	جمع	عملی	نظری	
	۶	۴:۳۰	۱:۳۰	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
رایانه مربی دیتا پروژکتور پرینتر مودم ADSL میز و صندلی کارآموز تخته وایت برد ماژیک وایت برد تخته پاک کن کاغذ A4 و خودکار	۱:۳۰			دانش :
				-تعریف دبیرخانه
				-محل استقرار دبیرخانه
				-انواع ابزار مورد نیاز دبیرخانه (سنتی، نیمه الکترونیکی و الکترونیکی)
				-تعریف دفتر اندیکاتور
				-تعریف دفتر اندکس
				-تعریف دفتر ردیابی
				-تعریف رپراتور (اندکس حرفی)
				-تعریف ارسال نامه ها
	۴:۳۰			مهارت :
				-شناسایی وظایف دبیرخانه
				-انتخاب محل استقرار دبیرخانه
				-استفاده از ابزار دبیرخانه
				-استفاده از دفتر اندیکاتور
				-کاربرد دفتر اندکس
				-استفاده از دفتر ردیابی
				-استفاده از دفتر رپراتور (اندکس حرفی)
				استفاده از دفتر ارسال نامه ها
	نگرش :			
	-درک صحیح از اهمیت دبیرخانه در هر سازمان			
	-استفاده از زمان بهره وری			
	ایمنی و بهداشت :			
	- رعایت اصول بهداشت و روانی در کار			
توجهات زیست محیطی :				
-مدیریت و ارتقاء بهره وری انرژی				

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۴	۳	۱	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
رایانه مربی دیتا پروژکتور پرینتر مودم ADSL میز و صندلی کارآموز تخته وایت برد ماژیک وایت برد تخته پاک کن کاغذ A4 و خودکار	۱			دانش :
				-مفهوم اتوماسیون اداری
				-ضرورت استفاده جامع از سیستم اتوماسیون اداری
				-دستاوردهای بکارگیری سیستم های اتوماسیون اداری
	۳			مهارت :
				-استفاده از اتوماسیون اداری
				-انجام کلیه امور دفتری با استفاده از سیستم اتوماسیون اداری
				-
	نگرش :			
	-توجه به لزوم استفاده از سیستم الکترونیکی در امور دفتری و اداری			
-استفاده از زمان و منابع برای بهره وری				
ایمنی و بهداشت :				
-رعایت اصول بهداشت روانی در کار				
-				
توجهات زیست محیطی :				
-مدیریت و ارتقاء بهره وری انرژی				
-				

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۲	۱:۳۰	۳۰	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			بکارگیری امکانات و قابلیت‌های لازم در اداره امور دفتری
رایانه مربی دیتا پروژکتور پرینتر مودم ADSL میز و صندلی کارآموز تخته وایت برد ماژیک وایت برد تخته پاک کن کاغذ A۴ و خودکار	۳۰			دانش :
				- مفهوم امکانات و قابلیت‌های سیستم دبیرخانه
				- مفهوم امکانات و قابلیت های سیستم گردش مکاتبات اداری
				- مفهوم سیستم گردش مکاتبات داخلی
				- ابزارهای امور دفتری (تلفن، فاکس، کپی، ویدئو کنفرانس و....)
	۱:۳۰			مهارت :
				- استفاده از امکانات و قابلیت های سیستم دبیرخانه
				- استفاده از امکانات و قابلیت های سیستم گردش مکاتبات اداری
				- استفاده از امکانات و قابلیت های سیستم گردش مکاتبات داخلی
				نگرش :
				- توجه به لزوم استفاده صحیح از امکانات موجود در مکاتبات
				- نگرش مثبت درانجام کار و رعایت اخلاق حرفه ای
				ایمنی و بهداشت :
				- مدیریت و ارتقاء بهره وری
				توجهات زیست محیطی :
				- رعایت اصول بهداشت روانی در کار
				-

- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	میز و صندلی مربی	استاندارد	۱ عدد	
۲	میز و صندلی کارآموز	استاندارد	به تعداد لازم	
۳	تخته وایت برد	موجود در بازار	۱ عدد	
۴	رایانه	موجود در بازار	۱ عدد	
۵	جعبه کمک های اولیه	موجود در بازار	۱ عدد	
۶	کپسول آتش نشانی	موجود در بازار	۱ عدد	
۷	تهویه مطبوع	موجود در بازار	۱ عدد	
۸	آب سرد کن	موجود در بازار	۱ عدد	

توجه :

- تجهیزات برای یک کارگاه به ظرفیت ۱۵ نفر در نظر گرفته شود .

- برگه استاندارد مواد

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	کاغذ A۴	موجود در بازار	۱ بسته	
۲	ماژیک	موجود در بازار	۳ رنگ	
۳	تخته پاک کن	موجود در بازار	۱ عدد	

توجه :

- مواد به ازاء یک نفر و یک کارگاه به ظرفیت ۱۵ نفر محاسبه شود .

- برگه استاندارد ابزار

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	آئین نامه اداری	-	۱ عدد	
۲	نرم افزار مرتبط	-	۱ عدد	
۳	اسلاید	-	۱ عدد	

توجه :

- ابزار به ازاء هر سه نفر محاسبه شود .

- منابع و نرم افزار های آموزشی ( اصلی مورد استفاده در تدوین و آموزش استاندارد )

ردیف	عنوان منبع یا نرم افزار	مؤلف	مترجم	سال نشر	محل نشر	ناشر یا تولید کننده
۱	مبانی مدیریت اسناد	منوچهر امیر شاهی	-	۱۳۸۱	تهران	مرکز آموزش مدیریت دولتی - چاپ نهم
۲	نگاهی تازه به نگارش های اداری	غلامحسین عباسیان و رونق یوسف	-	۱۳۹۱	تهران	انتشارات فرمنش - چاپ دوم
۳	رویش های گردش مکاتبات در سازمان های دولتی	ابراهیم عین	-	۱۳۸۲	تهران	موسسه آموزشی و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی - چاپ هشتم
۴	جزوه آموزشی مسئولین دفاتر مدیران	کامران صحت	-	۱۳۸۳	تهران	مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران
۵	همیار مدیر	مهدی فرهودی	-	۱۳۷۸	تهران	نشر مستان - چاپ اول