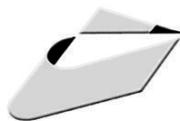


به نام خدا



مؤسسه فرهنگی هنری
دیبانگران تهران

منشی گری (مسئول دفتری)

مؤلف

فربا ورقائی



منشی گری (مسئول دفتری)

مؤلف: فریبا ورقائی

ناشر: مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران

حروفچینی و صفحه آرایی: مجتمع فنی تهران

طرح روی جلد: مجتمع فنی تهران

چاپ: ادیبان ایران

نوبت چاپ: اول

تاریخ نشر: خرداد ماه ۱۳۹۲

تیراژ: ۱۰۰۰ نسخه

قیمت: ۹۸۰۰۰ ریال

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۱۲۴-۲۵۶-۴

ISBN: 978-600-124-256-4

سرشناسه: ورقائی، فریبا، ۱۳۵۸-
عنوان و نام پدیدآور: منشی گری (مسئول دفتری) / مؤلف فریبا ورقائی.
مشخصات نشر: تهران: مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران، ۱۳۹۲.
مشخصات ظاهری: ۲۱۶ ص.
شابک: 978-600-124-256-4
وضعیت فهرست نویسی: فیبا
یادداشت: کتابنامه.
موضوع: امور دفتری
رده بندی کنگره: HF۵۵۴۷/۵/۳۶م۸ ۱۳۹۲
رده بندی دیویی: ۶۵۱/۳۷۴۱
شماره کتابشناسی ملی: ۳۱۴۹۱۰۸

نشانی دفتر مرکزی: تهران، سعادت آباد، میدان کاج، خ سرو شرقی، روبه روی خ علامه، پلاک ۴۹

وب سایت: dibagaran.mft.info

صندوق پستی: ۱۴۳۳۵/۹۴۳

نشانی واحد فروش: تهران، میدان انقلاب، خ کارگر جنوبی، قبل از چهارراه لبافی نژاد، پلاک ۱۲۵۱

کد پستی: ۱۳۱۴۹۸۳۱۸۵

تلفن: ۲۲۰۸۵۱۱۱-۱۲

فروش اینترنتی: www.mftshop.com

پست الکترونیکی: bookmarket@mftmail.com

فهرست مطالب

مقدمه ناشر ۷

مقدمه مؤلف ۸

واحدکار اول: توانایی تشخیص اصول و مفاهیم سازمان و مدیریت

۱-۱	تعریف مدیریت	۱۰
۱-۲	سطوح مدیریت	۱۰
۱-۳	وظایف مدیریت	۱۲
۱-۴	مفهوم سازمان	۱۵
۱-۵	ساختار سازمانی	۱۶
۱-۶	انواع نمودار سازمانی	۱۷
۱-۷	اصول سازمان	۱۹
۱-۸	واحدهای صف و ستاد	۲۰
۱-۹	وظایف واحدها در سازمان	۲۰
۱-۱۰	انواع روش‌های اداره امور دفتری در سازمان	۲۳
۱-۱۱	نقش و تأثیر امور دفتری در بهبود امور سازمان	۲۶

واحدکار دوم: توانایی تشخیص اصول و مفاهیم منشی‌گری

۲-۱	مفاهیم منشی‌گری	۲۸
۲-۲	موقعیت منشی در سازمان	۲۸
۲-۳	اهمیت منشی در سازمان	۲۸
۲-۴	خصوصیات و ویژگی‌های منشی	۲۹
۲-۵	روابط اداری	۳۲
۲-۶	وظایف منشی	۳۳

واحدکار سوم: توانایی برقراری ارتباط

۳-۱	مفهوم ارتباطات	۳۶
۳-۲	موانع ارتباطی	۳۶
۳-۳	شبکه ارتباطی	۳۷
۳-۴	مدل‌های ارتباطی	۳۷
۳-۵	آشنایی با مهارت‌های بهبود ارتباطات	۴۵

- ۴۶ اصول به کارگیری فنون مذاکره در ارتباط
- ۴۹ انواع ارتباطات در سازمان
- ۴۹ انواع جریان‌های ارتباطی در سازمان
- ۵۰ انواع ارتباطات
- ۵۱ اصول برقراری ارتباط

واحدکار چهارم: توانایی مدیریت مؤثر زمان

- ۵۴ ۴-۱ آشنایی با مفهوم زمان
- ۵۴ ۴-۲ اصول عمومی مدیریت زمان
- ۵۸ ۴-۳ تعیین اولویت‌ها
- ۵۸ ۴-۴ ثبت و تنظیم برنامه‌های کاری مدیر

واحدکار پنجم: توانایی برنامه‌ریزی و هماهنگی فعالیت‌ها در حیطه کاری

- ۶۲ ۵-۱ برنامه‌ریزی
- ۶۲ ۵-۲ محاسن و مزایای برنامه‌ریزی
- ۶۳ ۵-۳ انواع برنامه
- ۶۵ ۵-۴ هماهنگی
- ۶۶ ۵-۵ تنظیم قرار ملاقات مدیر

واحدکار ششم: توانایی بایگانی

- ۷۲ ۶-۱ تعریف بایگانی
- ۷۲ ۶-۲ اهمیت بایگانی
- ۷۲ ۶-۳ لوازم و وسایل بایگانی
- ۷۶ ۶-۴ انواع نظام بایگانی
- ۷۶ ۶-۵ انواع نامه
- ۷۷ ۶-۶ نامه‌های اداری
- ۷۸ ۶-۷ اصول ثبت نامه‌ها
- ۸۱ ۶-۸ نامه‌های وارده و کنترل و طبقه‌بندی آنها
- ۸۲ ۶-۹ نامه‌های صادره و کنترل و طبقه‌بندی آنها
- ۸۳ ۶-۱۰ دفاتر بایگانی
- ۸۶ ۶-۱۱ آرشیو
- ۸۶ ۶-۱۲ کدگذاری

- ۱۳-۶ روش‌های طبقه‌بندی اسناد بایگانی ۸۶
- ۱۴-۶ اصول توزیع و پیگیری نامه‌ها ۸۸

واحدکار هفتم: توانایی همکاری در برگزاری جلسات

- ۷-۱ جلسه چیست؟ ۹۲
- ۷-۲ اهداف جلسه ۹۲
- ۷-۳ انواع جلسه ۹۲
- ۷-۴ سایر جلسات و گردهمایی‌ها ۹۳
- ۷-۵ ارکان جلسه ۱۰۱
- ۷-۶ اصول تنظیم زمان جلسه ۱۰۳
- ۷-۷ مقدمات جلسه ۱۰۴
- ۷-۸ همکاری در برگزاری جلسات ۱۰۵
- ۷-۹ بعد از جلسه ۱۰۵
- ۷-۱۰ نحوه تنظیم فرم صورت جلسه ۱۰۶

واحدکار هشتم: اصول مکاتبات اداری و گزارش‌نویسی

- ۸-۱ انواع مکاتبات ۱۱۰
- ۸-۲ اجزای مختلف نامه‌های اداری ۱۱۰
- ۸-۳ قواعد و اصول نگارش ۱۱۱
- ۸-۴ آیین نگارش فارسی ۱۱۲
- ۸-۵ قطع کاغذهای اداری ۱۱۴
- ۸-۶ امور ماشین‌نویسی (تایپ) ۱۱۴
- ۸-۷ اصطلاحات و عبارات مورد استفاده در مکاتبات اداری ۱۲۱
- ۸-۸ اصول گزارش‌نویسی ۱۲۲
- ۸-۹ تعریف گزارش و گزارش‌نویسی ۱۲۲
- ۸-۱۰ اهداف گزارش ۱۲۲
- ۸-۱۱ انواع گزارش ۱۲۳
- ۸-۱۲ نگارش گزارش ۱۲۴
- ۸-۱۳ خلاصه‌نویسی در گزارش ۱۲۷
- ۸-۱۴ مراحل مختلف گزارش‌نویسی ۱۲۸

واحدکار نهم: توانایی تشخیص قوانین کار و تأمین اجتماعی

۱۳۲.....	۹-۱ قرارداد کار و شرایط اساسی انعقاد آن.....
۱۳۳.....	۹-۲ تعلیق قرارداد کار.....
۱۳۴.....	۹-۳ الزامات و تعهدات کارفرما.....
۱۳۵.....	۹-۴ شرایط کار.....
۱۳۸.....	۹-۵ شرایط کار زنان، نوجوانان و
۱۴۰.....	۹-۶ آشنایی با تشکلهای کارگری و کارفرمایی.....
۱۴۱.....	۹-۷ مراجع حل اختلاف.....
۱۴۱.....	۹-۸ وظایف کارفرما در تأمین اجتماعی.....
۱۴۲.....	۹-۹ وظایف کارگران در تأمین اجتماعی.....
۱۴۲.....	۹-۱۰ مزایای بیمه در معالجات.....
۱۴۲.....	۹-۱۱ غرامت ناشی از حوادث کار.....
۱۴۳.....	۹-۱۲ قوانین بازنشستگی و مستمری‌بگیری.....
۱۴۵.....	نمونه سؤالات و پاسخنامه.....
۱۹۵.....	ضمایم.....
۲۱۵.....	فهرست منابع.....

خط‌مشی کیفیت انتشارات مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران در عرضه کتاب‌هایی است که تواند

خواسته‌هایی به روز جامعه فرهنگی و علمی کشور را تا حد امکان پوشش دهد

حمد و سپاس ایزد منان را که با الطاف بیکران خود این توفیق را به ما ارزانی داشت تا بتوانیم در راه ارتقای دانش عمومی و فرهنگ این مرز و بوم در زمینه چاپ و نشر کتب علمی دانشگاهی، علوم پایه و به ویژه علوم کامپیوتر و انفورماتیک گام‌هایی هر چند کوچک برداشته و در انجام رسالتی که بر عهده داریم، مؤثر واقع شویم. گستردگی علوم و توسعه روزافزون آن، شرایطی را به وجود آورده که هر روز شاهد تحولات اساسی چشمگیری در سطح جهان هستیم. این گسترش و توسعه نیاز به منابع مختلف از جمله کتاب را به عنوان قدیمی‌ترین و راحت‌ترین راه دستیابی به اطلاعات و اطلاع‌رسانی، بیش از پیش روشن می‌نماید. در این راستا، واحد انتشارات مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران با همکاری جمعی از اساتید، مؤلفان، مترجمان، متخصصان، پژوهشگران، محققان و نیز پرسنل ورزیده و ماهر در زمینه امور نشر درصدد هستند تا با تلاش‌های مستمر خود برای رفع کمبودها و نیازهای موجود، منابعی پربار، معتبر و با کیفیت مناسب در اختیار علاقه‌مندان قرار دهند.

کتابی که در دست دارید با همت "سرکار خانم فریبا ورقائی" و تلاش جمعی از همکاران انتشارات میسر گشته که شایسته است از یکایک این گرامیان تشکر و قدردانی کنیم.

ویراستاری: فاطمه پورعبدل

ویرایش و صفحه‌آرایی کامپیوتری: مهسا کوراوی

طراح جلد: مینا دیده‌بان

ناظران چاپ: حیدر شفیعی و کریم براغ

در خاتمه ضمن سپاسگزاری از شما دانش‌پژوه گرامی درخواست می‌نماید با مراجعه به آدرس dibagaran.mft.info (ارتباط با مشتری) فرم نظرسنجی را برای کتابی که در دست دارید تکمیل و ارسال نموده، انتشارات دیباگران تهران را که جلب رضایت و وفاداری مشتریان را هدف خود می‌داند، یاری فرمایید.

امیدواریم همواره بهتر از گذشته خدمات و محصولات خود را تقدیم حضورتان نماییم.

مدیر انتشارات

مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران

publishing@mftmail.com

مقدمه مؤلف

تا جهان بود از سر مردم فراز کس نبود از راز دانش بی‌نیاز (رودکی)

آموزش و توسعه منابع انسانی ابزاری کارآمد برای افزایش شایستگی‌های فردی و سازمانی است. هر سازمان برای اینکه در حیطه وظایف خود امور را به نحو احسن سازماندهی و به انجام برساند، نیازمند اجرای یک‌سری قواعد و استانداردهاست که این اصول و استانداردها پایه علوم اداری را تشکیل می‌دهد. این علم وظایف هر فرد سازمانی از رأس هرم (مدیریت) تا قاعده آن و همچنین ارتباط افراد درون سازمان با هم را نشان می‌دهد.

با یاری خداوند متعال و همکاری انتشارات دیباگران سعی شده است در این کتاب در حد امکان به صورت ساده اصول این علم بررسی و بیان گردد تا افراد بتوانند با فراگیری آن‌ها نقش خود را در سازمان‌ها به بهترین نحو اجرا نمایند.

در انتها جهت آشنایی بیشتر، چند نمونه سؤال به شیوه‌های گوناگون طرح گردیده است. جهت کسب اطلاع از میزان یادگیری، بهتر است پس از مطالعه دقیق به آن‌ها پاسخ دهید.

از آنجایی که یک مسئول دفتر یا کارمند در محیط کار خود نیازمند به آشنایی با نحوه استفاده از وسایلی همچون فکس، ایمیل، دستگاه کپی، دستگاه سانترال و همچنین نحوه تنظیم نامه از طریق کامپیوتر است سعی شده مطالب عملی تشریح و ضمیمه گردد.

امید است مطالب این کتاب برای شما عزیزان مفید واقع گردد. در پایان لازم می‌دانم از همه عزیزانی که مرا در این زمینه یاری نمودند تشکر نمایم.

با آرزوی موفقیت و توفیق روزافزون برای شما عزیزان

فریبا ورقائی

fa.varghaei@gmail.com