



به نام خدا

آموزش منشی و مسئول دفتر

مدیر عامل

(ویرایش جدید)

مؤلف:

فریبا ورقائی



هرگونه چاپ و تکثیر از محتویات این کتاب بدون اجازه کتبی ناشر ممنوع است. متخلفان به موجب قانون حمایت حقوق مؤلفان، مصنفان و هنرمندان تحت پیگرد قانونی قرار می‌گیرند.

◀ عنوان کتاب: آموزش منشی و مسئول دفتر مدیر عامل (ویرایش جدید)

◀ مولف: فریبا ورقائی

◀ ناشر: موسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران

◀ ویراستار: مهدیه مخبری

◀ صفحه آرای: نازنین نصیری

◀ طراح جلد: داریوش فرسای

◀ نوبت چاپ: اول

◀ تاریخ نشر: ۱۴۰۲

◀ چاپ و صحافی: صدف

◀ تیراژ: ۱۰۰ جلد

◀ قیمت: ۲۵۰۰۰۰۰ ریال

◀ شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۲۱۸-۷۱۹-۴

◀ نشانی واحد فروش: تهران، خیابان انقلاب، خیابان دانشگاه

◀ تقاطع شهدای ژاندارمری - پلاک ۱۵۸ ساختمان دانشگاه -

◀ طبقه دوم - واحد ۴ تلفن ها: ۶۶۹۶۵۷۴۹-۲۲۰۸۵۱۱۱

◀ فروشگاه‌های اینترنتی دیباگران تهران :

WWW.MFTBOOK.IR

www.dibagrantehran.com

نشانی اینستاگرام دیبا dibagaran_publishing نشانی تلگرام: @mftbook

هر کتاب دیباگران، یک فرصت جدید علمی و شغلی.

هر گوشی همراه، یک فروشگاه کتاب دیباگران تهران.

از طریق سایتهای دیباگران، در هر جای ایران به کتابهای ما دسترسی دارید.

فهرست مطالب

فصل اول ۱۱

مسئول دفتر و وظایف او ۱۱

- ۱-۱- مسئول دفتر کیست؟ ۱۱
- ۲-۱- مزایای به کارگیری مسئول دفتر ۱۲
- ۳-۱- جایگاه مسئول دفتر ۱۲
- ۴-۱- نقش مسئول دفتر منشی) مدیرعامل ۱۳
- ۵-۱- ویژگی‌ها و شرح وظایف مسئولان دفتر ۱۴
- ۶-۱- دانش و مهارت مورد نیاز منشی/مسئول دفتر ۱۷
- ۷-۱- بازار کار مسئول دفتر و منشی ۱۷
- ۸-۱- شغل مسئول دفتر (منشی گری) مناسب چه افرادی است؟ ۱۸
- ۹-۱- تفاوت منشی و مسئول دفتر ۱۸
- ۱۰-۱- مفهوم پست سازمانی و فرق آن با شغل ۱۹
- ۱۱-۱- کار تیمی ۱۹
- ۱۲-۱- آشنایی با واحدهای مختلف سازمان ۲۳

فصل دوم ۲۷

برقراری ارتباط ۲۷

- ۱-۲- مفهوم ارتباطات و فرایند ارتباط ۲۸
- ۲-۲- تلفن و آداب استفاده از آن ۲۸
- ۳-۲- اهمیت تماس چشمی در ارتباط غیر کلامی ۳۷
- ۴-۲- توصیه مهم در برقراری ارتباط صحیح با همکاران، ارباب رجوع و سایر افراد ۳۹
- ۵-۲- معارفه ۴۰
- ۶-۲- نحوه برقراری ارتباط با همکاران، مشتریان و افراد ناراضی ۴۲

فصل سوم ۴۴

مدیریت زمان و هماهنگی کارها ۴۴

- ۱-۳- مقدمه ۴۵
- ۲-۳- اصول عمومی مدیریت زمان ۴۵

- ۳-۳- چگونه وقت خود را می‌گذرانید؟ ۴۵
- ۴-۳- تنظیم قرار ملاقات مدیر ۴۹
- ۵-۳- ثبت و تنظیم برنامه‌های کاری مدیر ۵۰
- ۶-۳- وظایف مسئول دفتر در جریان ملاقات‌ها ۵۲
- ۷-۳- تغییر قرار ملاقات ۵۳
- ۸-۳- رد کردن تقاضای ملاقات ۵۳
- ۹-۳- وظایف مسئول دفتر در مورد هماهنگی مسافرت‌های کاری و مأموریت‌های اداری مدیر ۵۴

فصل چهارم ۵۶

سامان‌دهی و آراستگی محیط کار ۵۶

- ۱-۴- تجهیزات و ملزومات اداری ۵۷
- ۲-۴- تاریخچه نظام آراستگی محیط کار (5S) ۵۸
- ۳-۴- تأثیر آراستگی محیط بر کار ۵۸
- ۴-۴- دستاوردهای پیاده‌سازی نظام آراستگی محیط کار ۵۹
- ۵-۴- 5S و سرمایه‌گذاری بلندمدت ۵۹
- ۶-۴- مراحل نظام آراستگی و مفاهیم و نتیجه آن ۶۰
- ۷-۴- دستورالعمل نظام آراستگی در محیط کار ۷۰
- ۸-۴- دستورالعمل‌های اتاق آراسته ۷۰
- ۹-۴- برای کازیه مورد استفاده اصول زیر رعایت شود ۷۲
- ۱۰-۴- کشورهای میز کار باید دارای شرایط زیر باشد ۷۲
- ۱۱-۴- دستورالعمل میز کامپیوتر ۷۳
- ۱۲-۴- در نگهداری سی‌دی اصول زیر رعایت شود ۷۴
- ۱۳-۴- رعایت نظافت برای کلیه ملزومات کامپیوتر و سیم‌های رابط آن ۷۴

فصل پنجم ۷۷

زبان بدن (BODY LANGUAGE) و آداب معاشرت ۷۷

- ۱-۵- زبان بدن (BODY LANGUAGE) چیست؟ ۷۸
- ۲-۵- حالت بدن ۷۹
- ۳-۵- وارد شدن به یک اتاق ۸۰
- ۴-۵- آداب دست دادن ۸۱
- ۵-۵- موضع‌گیری بدنی ۸۴

- ۵-۶- صورت ۸۵
- ۵-۷- تکنیک‌ها و عادات صحیح بدن ۸۶
- ۵-۸- تنفر از دیگران و مشکلات آنها ۹۱
- ۵-۹- آداب غذاخوردن ۹۵
- ۵-۱۰- آداب لباس پوشیدن ۹۵
- ۵-۱۱- آداب ملاقات با افراد جدید ۹۸
- ۵-۱۲- رفتارهای مناسب در مکان‌های اجتماعی ۹۸
- ۵-۱۳- کسب احترام در محل کار ۹۹

فصل ششم ۱۰۳

استرس مصاحبه شغلی و راه‌های مقابله با آن ۱۰۳

- ۶-۱- استرس و راه‌های مقابله با آن ۱۰۴
- ۶-۲- نشانه‌های اضطراب ۱۰۴
- ۶-۳- عوامل استرس ۱۰۴
- ۶-۴- توصیه‌هایی برای کاهش استرس ۱۰۵
- ۶-۵- راهکارهایی برای تغییر رفتار ۱۰۶
- ۶-۶- چطور بر استرس مصاحبه شغلی غلبه کنیم؟ ۱۰۷
- ۶-۷- نمونه سؤالات مصاحبه‌های شغلی و پاسخ‌هایی که باید به آنها داد ۱۱۰
- ۶-۸- سؤال سخت مصاحبه‌های شغلی و جواب‌های مناسب به آنها ۱۱۴
- ۶-۹- نمونه سؤالات روان‌شناسی در مصاحبه استخدامی؛ خودتان را برای این سؤالات آماده کنید. ۱۱۷
- ۶-۱۰- مهم‌ترین مهارت‌های ارتباطی برای موفقیت شغلی ۱۱۸

فصل هفتم ۱۲۱

تنظیم جلسات و امور کاری مدیر ۱۲۱

- ۷-۱- آشنایی با جلسه و اهداف آن ۱۲۲
- ۷-۲- انواع جلسه ۱۲۲
- ۷-۳- ارکان جلسه ۱۲۲
- ۷-۴- موانع و مشکلاتی که سبب بی‌حاصلی جلسه‌ها می‌شود ۱۲۷
- ۷-۵- مدیریت جلسه ۱۲۸
- ۷-۶- اصول تنظیم زمان جلسه ۱۳۱
- ۷-۷- وظایف مسئول دفتر قبل از تشکیل جلسه ۱۳۲

۱۳۳	۸-۷- وظایف مسئول دفتر حین تشکیل جلسه.....
۱۳۳	۹-۷- وظایف مسئول دفتر بعد از جلسه.....
۱۳۳	۱۰-۷- مشخصات دستور جلسه.....
۱۳۵	۱۱-۷- مشخصات مصوبات.....
۱۳۸	۱۲-۷- نحوه تنظیم فرم صورت جلسه.....

فصل هشتم..... ۱۳۹

آشنایی با مکاتبات اداری و انواع آن..... ۱۳۹

۱۴۰	۱-۸- تعریف مکاتبات اداری و انواع آن.....
۱۴۱	۲-۸- اجزای نامه‌های اداری.....
۱۴۶	۳-۸- قواعد و اصول نگارش نامه‌های اداری.....
۱۴۸	۴-۸- اصطلاحات و عبارات مورد استفاده در مکاتبات اداری.....
۱۴۹	۵-۸- نحوه تنظیم نامه اداری.....
۱۴۹	۶-۸- قطع کاغذهای اداری.....
۱۵۰	۷-۸- عملیات مربوط به تایپ نامه.....
۱۵۱	۸-۸- تعریف دعوت نامه.....
۱۵۹	۹-۸- اصول گزارش نویسی.....
۱۵۹	۱۰-۸- تعریف گزارش.....
۱۵۹	۱۱-۸- اهداف گزارش.....
۱۵۹	۱۲-۸- انواع گزارش.....
۱۶۰	۱۳-۸- اجزای فرم گزارش (گزارش مفصل).....
۱۶۱	۱۴-۸- نگارش گزارش.....
۱۶۲	۱۵-۸- چند نمونه از چارچوب نگارش گزارش.....
۱۶۳	۱۶-۸- خلاصه نویسی در گزارش.....
۱۶۴	۱۷-۸- مراحل مختلف گزارش نویسی.....

فصل نهم..... ۱۶۶

اتوماسیون اداری..... ۱۶۶

۱۶۷	۱-۹- ورود به سیستم اتوماسیون اداری تحت وب.....
۱۷۲	۲-۹- تغییر کلمه عبور.....
۱۷۲	۳-۹- ورود به لیست نامه‌ها.....

- ۱۷۳ ۴-۹- ایجاد نامه صادره و نامه داخلی جدید
- ۱۷۵ ۵-۹- انتخاب امضاکننده نامه
- ۱۷۵ ۶-۹- انتخاب گیرنده نامه
- ۱۷۶ ۷-۹- تکمیل مشخصات نامه جدید
- ۱۷۷ ۸-۹- الصاق متن نامه صادره و داخلی
- ۱۷۸ ۹-۹- استفاده از الگوی متن
- ۱۷۸ ۱۰-۹- سوابق نامه و ایجاد نامه مرتبط
- ۱۸۲ ۱۱-۹- قراردادن نامه در پرونده شخصی
- ۱۸۳ ۱۲-۹- کتابچه آدرس
- ۱۸۵ ۱۳-۹- ارجاع نامه صادره
- ۱۸۹ ۱۴-۹- مشاهده کارهای جاری در کارتابل
- ۱۹۰ ۱۵-۹- مشاهده نامه ارجاع شده
- ۱۹۲ ۱۶-۹- ارسال پاسخ برای ارجاع
- ۱۹۴ ۱۷-۹- ارسال پاسخ به همه در ارجاع
- ۱۹۵ ۱۸-۹- ارسال ارجاع مرتبط با ارجاع دریافتی
- ۱۹۶ ۱۹-۹- تغییر وضعیت ارجاع
- ۱۹۷ ۲۰-۹- مدیریت پرونده‌های کارتابل
- ۱۹۹ ۲۱-۹- قراردادن کارهای درون کارتابل در پرونده
- ۱۹۹ ۲۲-۹- تنظیمات کاربر
- ۲۰۲ ۲۳-۹- عملیات اتوماتیک

فصل دهم ۲۰۵

نحوه استفاده از ماشین‌های اداری ۲۰۵

- ۲۰۶ ۱-۱۰- ماشین اداری چیست؟
- ۲۰۶ ۲-۱۰- دورنگار یا دستگاه فکس
- ۲۱۵ ۳-۱۰- دستگاه کپی
- ۲۱۶ ۴-۱۰- کار با دستگاه سانترال

فصل یازدهم ۲۲۰

تقویت حافظه و راههای مقابله با فراموشی ۲۲۰

۱-۱۱- مقدمه ۲۲۱

۲-۱۱- انواع حافظه ۲۲۱

۳-۱۱- طرز کار حافظه ۲۲۳

۴-۱۱- چگونه حافظه کوتاه مدت را تقویت کنیم ۲۲۴

۵-۱۱- سبک زندگی با سلامت مغزی ۲۲۵

۶-۱۱- چه زمانی اختلال در حافظه کوتاه مدت جدی است ۲۲۶

۷-۱۱- برترین تکنیک های تقویت حافظه ۲۲۷

۸-۱۱- تکنیک های تقویت حافظه ۲۲۷

۹-۱۱- فراموشی های عادی کدام اند ۲۳۲

۱۰-۱۱- چه فراموشی هایی را باید جدی گرفت ۲۳۲

۱۱-۱۱- چگونه هر چیز را به سادگی یک ترانه به خاطر بسپاریم؟ ۲۳۳

۱۲-۱۱- قدرت تکرار فاصله دار ۲۳۴

۱۳-۱۱- یک تکنیک علمی برای یادگیری بهتر ۲۳۵

فصل دوازدهم ۲۳۷

آشنایی با تنخواه گردان ۲۳۷

۱-۱۲- مفهوم حسابداری ۲۳۸

۲-۱۲- سند حسابداری ۲۳۸

۳-۱۲- صندوق ۲۳۸

۴-۱۲- تعریف تنخواه گردان ۲۳۸

۵-۱۲- مفهوم بودجه ۲۴۴

۶-۱۲- درآمد ۲۴۴

۷-۱۲- هزینه ها ۲۴۴

۸-۱۲- مفهوم سفارش خرید ۲۴۴

۹-۱۲- نحوه برآورد بودجه ۲۴۴

فصل سیزدهم ۲۴۵

تایپ ده انگشتی ۲۴۵

۱-۱۳- تایپ ده انگشتی چیست؟ ۲۴۶

۲۴۶.....۱۳-۲- اهمیت یادگیری تایپ ده انگشتی چیست؟

۲۴۷.....۱۳-۳- آموزش تایپ ۱۰ انگشتی.....

۲۵۰.....۱۳-۴- بهترین سایت‌های آموزش تایپ ۱۰ انگشتی و تست سرعت تایپ.....

۲۵۱.....۱۳-۵- آموزش تایپ ده انگشتی حروف انگلیسی.....

۲۵۳..... فصل چهاردهم.....

۲۵۳..... رزومه‌نویسی.....

۲۵۴.....۱۴-۱- رزومه چیست؟.....

۲۵۴.....۱۴-۲- رزومه در چه شرایطی کاربردی است؟.....

۲۵۴.....۱۴-۳- انواع رزومه کاری.....

۲۵۵.....۱۴-۴- رزومه شغلی حاوی چه اطلاعاتی می‌باشد؟.....

۲۵۹.....۱۴-۵- ویژگی‌های یک رزومه کاری خوب.....

۲۵۹.....۱۴-۶- اشکالات رایج در رزومه‌های کاری که منجر به رد شدن آنها توسط کارفرمایان می‌شود.....

۲۶۰.....۱۴-۷- چند صفحه رزومه کافی است؟.....

۲۶۰.....۱۴-۸- فرمت‌های مختلف رزومه کاری.....

۲۶۱.....۱۴-۹- جمع‌بندی.....

۲۶۱.....۱۴-۱۰- برای زمینه‌های کاری مختلف رزومه‌های متفاوتی ایجاد کنید.....

۲۶۲..... منابع و مآخذ.....

خط‌مشی انتشارات مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران در عرصه کتاب‌هایی با کیفیت عالی است که بتواند
خواسته‌های به‌روز جامعه فرهنگی و علمی کشور را تا حد امکان پوشش دهد.
هر کتاب دیباگران تهران، یک فرصت جدید شغلی و علمی

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 فرهنگی این مرز و بوم در زمینه چاپ و نشر کتب علمی و آموزشی گام‌هایی هرچند کوچک برداشته و در انجام رسالتی که بر عهده داریم، مؤثر واقع شویم.

گسترده‌گی علوم و سرعت 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 برجسته نموده است.

در این راستا، واحد انتشارات مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران با همکاری اساتید، مؤلفان، مترجمان، متخصصان، پژوهشگران و محققان در زمینه‌های گوناگون و مورد نیاز جامعه تلاش نموده برای رفع کمبودها و نیازهای موجود، منابعی پُر بار، معتبر و با کیفیت مناسب در اختیار علاقمندان قرار دهد.

کتابی که در دست دارید تألیف "سرکارخانم فریبا ورفائی" است که با تلاش همکاران ما در نشر دیباگران تهران منتشر گشته و شایسته است از یکایک این گرامیان تشکر و قدردانی کنیم.

با نظرات خود مشوق و راهنمای ما باشید

با ارائه نظرات و پیشنهادات و خواسته‌های خود، به ما کمک کنید تا بهتر و دقیق‌تر در جهت رفع نیازهای علمی و آموزشی کشورمان قدم برداریم. برای رساندن پیام‌هایتان به ما از رسانه‌های دیباگران تهران شامل سایتهای فروشگاهی و صفحه اینستاگرام و شماره‌های تماس که در صفحه شناسنامه کتاب آمده استفاده نمایید.

مدیر انتشارات

مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران
dibagaran@mftplus.com