

# دوره های آموزشی رشته شغلی

## مسئول خدمات اداری

« کد ۲۰ »

موضوع بند ۲/۱ ج نظام آموزش کارکنان دولت

((دوره های باز نگری شده که جایگزین دوره های ابلاغ شده

بخشنامه شماره ۱۸۰۳/۷۶۵۸۲ مورخ ۸۶/۶/۵ می گردد))

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی ریاست جمهوری

معاون راهبردی منابع انسانی

## « فهرست دوره های آموزشی رشته شغلی مسئول خدمات اداری »

کد دوره	میزان ساعت دوره	عنوان پست	عنوان دوره آموزشی
۲۰/۱	۱۲	کلیه پستها	سیستم دبیرخانه و بایگانی مکانیزه (اتوماسیون اداری)
۲۰/۲	۳۰	کلیه پستها	کاربرد آمار در امور اداری
۲۰/۳	۱۲	کلیه پستها	خلاصه سازی مکاتبات و نوشته های اداری
۲۰/۴	۱۲	کلیه پستها	قوانین و مقررات اداری و استخدامی
۲۰/۵	۲۴	کلیه پستها	مبانی مدیریت اسناد
۲۰/۶	۸	کلیه پستها	مدیریت جلسات اداری
۲۰/۷	۱۲	کلیه پستها	امور نقلیه
۲۰/۸	۱۲	کلیه پستها	گزارش نویسی در امور اداری
۲۰/۹	۸	کلیه پستها	رفاه کارکنان و شرایط فیزیکی محیط کار
۲۰/۱۰	۱۲	کلیه پستها	ارتباطات سازمانی
۲۰/۱۱	۱۲	کلیه پستها	قانون کار و تأمین اجتماعی
۲۰/۱۲	۸	کلیه پستها	بهداشت عمومی در محیط کار
۲۰/۱۳	۱۲	کلیه پستها	برنامه ریزی و کنترل امور خدمات

## مشخصات دوره آموزشی

کد دوره: ۲۰/۱	<b>عنوان دوره: سیستم دبیرخانه و بایگانی مکانیزه (اتوماسیون اداری)</b>
<b>هدف دوره:</b> از فراگیران انتظار می رود پس از پایان دوره بتوانند: از سیستم اتوماسیون اداری جهت مکاتبات و گردش نامه های اداری استفاده نمایند.	
<b>سرفصلهای آموزشی:</b> تعریف سیستم- کاربرد سیستم اتوماسیون اداری- امکانات و نرم افزارهای دبیرخانه و بایگانی- آشنایی با اصول کار سیستم اتوماسیون اداری: (ثبت اطلاعات کلیدی نامه های وارده و صادره، گردش مکاتبات بصورت مکانیزه، پیگیری مکاتبات و تهیه گزارشات برای کنترل، عملیات دبیرخانه، دسترسی به سوابق مکاتبات بصورت مکانیزه، ردیابی و پیگیری و کنترل مکاتبات و دستورات بصورت مکانیزه، بازرسی فنی و پیگیری حمل کالا و غیره) - بحث آزاد در مورد مشکلات سیستم - کار عملی	
مدت زمان دوره: ۱۲ ساعت	

## مشخصات دوره آموزشی

کد دوره : ۲۰/۲	عنوان دوره : کاربرد آمار در امور اداری
<p><b>هدف دوره:</b> از فراگیران انتظار می رود پس از پایان دوره بتوانند:</p> <p>انواع نمودارها و مقیاسهای آماری و کاربرد هر یک را توضیح دهند و در برنامه ریزی نیروی انسانی از روشهای آماری استفاده نمایند.</p>	
<p><b>سرفصلهای آموزشی:</b></p> <p>تعریف علم آمار و مشخصات آمار توصیفی و کاربردهای آن، داده های آماری : (تنظیم و جدول بندی داده ها، گرد کردن اعداد، نمودارها : (انواع و کاربرد هر یک) ، توزیع فراوانی، زیگما و کاربرد هر یک ، مقیاس و انواع آن : (اسمی ، فاصله ای، رتبه ای و نسبتی) و ویژگیهای هر یک ، شاخص های گرانش مرکزی : (میانگین، نما، میانه)، شاخص های پراکندگی، دامنه تغییرات، میانگین تغییرات، واریانس، انحراف معیار استاندارد و شیوه تفسیر آنها- همبستگی، همبستگی گشتاوری- کاربرد آمار در برنامه ریزی نیروی انسانی، آمار پرسنلی، روشهای برآورد نیروی انسانی و منابع اطلاعاتی آن، تهیه و تنظیم گزارشات آماری مورد نیاز در زمینه های مختلف امور اداری، انواع نرم افزارهای آماری مربوط به کارکنان، روشهای طبقه بندی و تجزیه و تحلیل آمار کارکنان، روشها و وسایل جمع آوری آمار کارکنان</p>	
مدت زمان دوره: ۳۰ ساعت	

## مشخصات دوره آموزشی

کد دوره : ۲۰/۳	عنوان دوره : خلاصه سازی مکاتبات و نوشته های اداری
<p><b>هدف دوره:</b> از فراگیران انتظار می رود پس از پایان دوره بتوانند؛</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- روشها و اصول خلاصه سازی مکاتبات و نوشته های اداری را توضیح دهند.</li><li>- در صورت نیاز مکاتبات اداری را بنحو مطلوب خلاصه نمایند.</li></ul>	
<p><b>سرفصلهای آموزشی:</b></p> <p>مفاهیم و تعاریف، فایده و هدف تلخیص ، عوامل مؤثر در تهیه و پدیدآوردن خلاصه ، انواع تلخیص (تفصیلی ، ارجاعی، آزاد ، موضوعی ، علمی ، نموداری و جدولی ، فهرستی ، تلفیقی) ، مراحل تلخیص : (شناسایی و تلخیص، مطالعه و یاد داشت برداری، آماده سازی خلاصه) ، اصول کلی خلاصه سازی : (برجسته نمودن هدف یا موضوع، رعایت اصل جامعیت و کمال خلاصه ، استفاده از نگارش ویژه، رعایت ایجاز و اختصار، درجه بندی) ، مراحل نگارش : (مقدماتی ، واریسی پیش نویس ، ویرایش و پردازش ، بازنویسی و ارائه) .</p>	
مدت زمان دوره: ۱۲ ساعت	

## مشخصات دوره آموزشی

کد دوره : ۲۰/۴	عنوان دوره : قوانین و مقررات اداری و استخدامی
<b>هدف دوره:</b> فراگیران در پایان دوره با آخرین قوانین و مقررات مربوط به امور اداری و استخدامی کشور آشنا می شوند.	
<b>سرفصلهای آموزشی:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- تعاریف و مفاهیم (استخدام ، انتصاب، مأموریت، انتقال، ابلاغ و غیره)</li><li>- آشنایی با انواع استخدام و مقررات مرتبط با آن</li><li>- مقررات استخدام شرکتهای دولتی</li><li>- انواع مرخصی و آیین نامه های مرتبط با آن</li><li>- شرایط احراز انتصاب، ضوابط انتقال</li><li>- ایثارگران (قوانین، بخشنامه ها و آیین نامه های اجرائی)</li><li>- آشنایی با قوانین و مقررات استخدام در قانون مدیریت خدمات کشوری</li></ul>	
مدت زمان دوره: ۱۲ ساعت	

## مشخصات دوره های آموزشی

کد دوره : ۲۰/۵	عنوان دوره : مبانی مدیریت اسناد
<b>هدف دوره:</b> از فراگیران انتظار می رود پس از پایان دوره آموزشی بتوانند : انواع نامه ها و اسناد و مدارک اداری را با استفاده نرم افزارهای بایگانی حفظ و نگهداری نمایند.	
<b>سرفصلهای آموزشی:</b> ۱- گردش اسناد و مکاتبات اداری تعاریف و مفاهیم : (مدیریت اسناد، سند، ارکان اسناد، ارزش اسناد، فلسفه سند نویسی، انواع سند، تعریف سند از نظر اداری و بایگانی، تعریف سند از نظر حقوقی و قضایی، تعریف سند از نظر قانون سازمان اسناد ملی ایران، نامه اداری، یادداشت اداری، انواع نامه اداری، جایگاه سازمانی دبیرخانه) ۲- شرح روشهای کار - نظام متمرکز و غیرمتمرکز دبیرخانه- نامه های وارده : ( دریافت نامه، ارجاع نامه، ثبت نامه های وارده) دفتر بازرسی ( اندکس دبیرخانه)- تفکیک و توزیع نامه ها- نامه های صادره - پیگیری مکاتبات - نحوه کد گذاری واحدها، موارد استفاده از کد واحدها ۳- بایگانی مکاتبات اداری - بایگانی ( تعریف بایگانی، تعریف پرونده و غیره) - اداره امور بایگانی ( نظام متمرکز بایگانی، نظام غیر متمرکز بایگانی، نظام پراکنده) ۴- اصول روشهای بایگانی (تنظیم پرونده های اسمی، نظام موضوعی، جغرافیایی، تاریخی و غیره) ۵- حفاظت اسناد و مدارک ۶- اصول بایگانی اسناد و مدارک فنی ۷- بایگانی عکس، فیلم و اسلاید ۸- بایگانی جزوه، کاتالوگ و بروشور ۹- بایگانی نقشه ها ۱۰- قوانین و مقررات و دستورالعمل های بایگانی راکد	
مدت زمان دوره: ۲۴ ساعت	

## مشخصات دوره آموزشی

<b>کد دوره: ۲۰/۶</b>	<b>عنوان دوره: مدیریت جلسات اداری</b>
<b>هدف دوره:</b> از فراگیران انتظار می رود پس از پایان دوره بتوانند: ساختار کلی جلسات و عوامل مؤثر بر جلسات را بیان نمایند و جلسات را مدیریت نمایند.	
<b>سرفصلهای آموزشی:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- مقدمه</li><li>- انواع جلسه (جلسه حل مسئله، جلسه تصمیم گیری، جلسه گزارش گیری و اطلاع رسانی، جلسه ارزیابی و اهداف هر یک)</li><li>- ساختار کلی جلسات</li><li>- عوامل مؤثر در تشکیل جلسات</li><li>- ویژگیهای راهبر و مجری جلسه</li><li>- نحوه برنامه ریزی جلسات</li><li>- نحوه اداره جلسات</li><li>- چگونگی تصمیم گیری در جلسات</li><li>- موانع و مشکلات جلسه</li><li>- عوامل مؤثر در اثر بخشی جلسات</li></ul>	
<b>مدت زمان دوره: ۸ ساعت</b>	



## مشخصات دوره آموزشی

<b>کد دوره: ۲۰/۷</b>	<b>عنوان دوره: امور نقلیه</b>
<b>هدف دوره:</b> فراگیران در پایان دوره آموزشی با بخشنامه ها و دستورالعملهای مرتبط با نقلیه آشنا می شوند و نحوه برنامه ریزی بر واحد امور نقلیه را فرا می گیرند.	
<b>سرفصلهای آموزشی:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- جایگاه واحد خدمات عمومی و نقلیه در سازمان</li><li>- نیروهای مورد نیاز واحد نقلیه</li><li>- بخشنامه ها و دستورالعملهای مرتبط با امور نقلیه</li><li>- نحوه گردش اطلاعات در واحد امور نقلیه</li><li>- فرمهای مورد استفاده در واحد خدمات عمومی و نقلیه</li><li>- فرآیند دریافت نیازهای واحدها</li><li>- دسته بندی نیازها</li><li>- فرآیند تهیه و تدوین برنامه استقرار و توزیع خودروها</li><li>- اصول تهیه برنامه استفاده از خودروها</li><li>- نحوه تشکیل پرونده خودروها</li><li>- اصول طبقه بندی و سیستم کدینگ پرونده ها</li><li>- دستورالعملها و بخشنامه های سازمانی در زمینه بیمه خودروها</li><li>- انواع بیمه خودرو و تعرفه های مربوطه</li><li>- مقررات ایمنی و حفاظتی مربوط به حوزه مسئولیت</li></ul>	
<b>مدت زمان دوره: ۱۲ ساعت</b>	

## مشخصات دوره آموزشی

کد دوره : ۲۰/۸	عنوان دوره : گزارش نویسی در امور اداری
هدف دوره: آشنا ساختن فراگیران با اصول و روشهای تهیه و تدوین گزارشهای اداری	
<p style="text-align: right;"><b>سرفصلهای آموزشی:</b></p> <p>تعاریف و اصطلاحات گزارش نویسی - کاربرد گزارش - انواع گزارش از دیدگاه کاربرد - انواع گزارش از دیدگاه محتوی - شکل‌های مختلف گزارش - ارکان گزارش و کارایی هر کدام - مراحل تنظیم گزارش : (گردآوری اطلاعات، تنظیم اطلاعات، تجزیه و تحلیل، نوشتن گزارش، کنترل پیش نویس، تکمیل نهایی - نتیجه گیری در گزارش - شیوه نگارش - نشانه گذاری و اهمیت آن در نگارش - طراحی گزارش : (گزارش اداری، اجتماعی و فنی) - روشهای گردآوری اطلاعات در گزارش نویسی - اصول گزارش نویسی - ویژگیهای یک گزارش خوب</p>	
مدت زمان دوره: ۱۲ ساعت	

## مشخصات دوره آموزشی

کد دوره : ۲۰/۹	عنوان دوره : رفاه کارکنان و شرایط فیزیکی محیط کار
هدف دوره: کسب دانش به منظور تأمین وسایل رفاهی کارکنان در محل کار جهت افزایش کارایی آنان	
<p style="text-align: right;"><b>سرفصلهای آموزشی:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• مزایا و خدمات پرسنلی و برنامه های رفاهی</li><li>• اهمیت و ارزش حفظ صیانت کارکنان</li><li>• برنامه های بهداشت ایمنی</li><li>• قانون مدیریت خدمات کشوری و مسائل رفاهی</li><li>• ضرورت و اهمیت توجه به شرایط فیزیکی محیط کار</li><li>• ارتباط حقوق و دستمزد با شرایط محیط کار</li><li>• جا و مکان، وسایل و تجهیزات فضای کار، ضوابط مربوط به نحوه محاسبه جا و مکان مورد نیاز و..</li><li>• نور، انواع نور، روشهای تعبیه نور، انعکاس و زندگی نور و..</li><li>• تهویه، درجه حرارت مناسب در محیط کار، میزان نیاز به هوا</li><li>• سرو صدا، کنترل سر و صدا، مخاطرات در محیط کار</li></ul>	
مدت زمان دوره: ۸ ساعت	

## مشخصات مشخصات دوره های آموزشی

کد دوره : ۲۰/۱۰	عنوان دوره : ارتباطات سازمانی
<p>هدف دوره: از فراگیران انتظار می رود پس از پایان دوره آموزشی بتوانند: با فراگیری روشها، الگوها و راهکارهای برقراری ارتباط ، با دیگر سازمانها و ارباب رجوع ارتباط کارآمد و مؤثری داشته باشند.</p>	
<p style="text-align: right;"><b>سرفصلهای آموزشی:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- تعریف ارتباطات، فرایند ارتباطات، نظریه های ارتباطات، انواع ارتباطات</li><li>- کارکردهای ارتباطات، روشها، الگوها و تجهیزات تسهیل کننده در فرآیند ارتباطات</li><li>- راهکارهای برقراری ارتباط با مردم</li><li>- راهکارهای ارتباط با سایر سازمانها</li><li>- عوامل مؤثر در برقراری ارتباط (ادارک و دقت، گسترش روابط، تفاهم با دیگران، گوش دادن و همدلی، همکاری)</li><li>- روابط داخلی، روابط با کارمند</li><li>- مهارتهای برقراری ارتباط مؤثر در سازمان</li><li>- مهارتهای چهارگانه ارتباطات</li><li>- انواع ارتباط میان فردی</li><li>- نقش کارکنان دولت در برقراری ارتباط با ارباب رجوع</li><li>- چگونه با افراد طبق خصوصیات آنها ارتباط ایجاد کنیم.</li></ul>	
<b>مدت زمان دوره: ۱۲ ساعت</b>	

## مشخصات دوره آموزشی

کد دوره : ۲۰/۱۱	عنوان دوره: قانون کار و تأمین اجتماعی
<b>هدف دوره:</b> فراگیران در پایان دوره آموزشی با قوانین و مقررات حاکم بر قانون کار و تامین اجتماعی جهت انجام بهینه امور کارکنان آشنا می شوند.	
<b>سرفصلهای آموزشی:</b> تعاریف ، اصول و مبانی ، مشمولین قانون کار، قرارداد و شرایط اساسی انعقاد آن، تعلیق قراردادکار، آموزش و اشتغال، مقررات انضباط کار، خاتمه قرارداد کار، تشکل های کارگری و کارفرمایی، مذاکرات و پیمانهای دسته جمعی کار، خدمات رفاهی کارگران، مراجع حل اختلاف، حق السعی و مزد ، عیدی و پاداش سالانه، مأموریت، شورای عالی کار، جرائم و مجازات، شورای عالی کار، ساعات کار و غیره، مقررات متفرقه، مشمولین قانون تأمین اجتماعی ، موارد میزان برداشت حق بیمه اعم از سهم مستخدم و سهم کار فرما، شرایط بازنشستگی در قانون تأمین اجتماعی، از کار افتادن اعم از کلی، جزئی و غرامت نقص عضو، نحوه تعیین حقوق بازنشستگی و از کار افتادگی، درمان و غرامت دستمزد در قانون تأمین اجتماعی، صندوقهای بیمه تأمین اجتماعی و رفاه : (چگونگی تشکیل و اداره آن، ضوابط و مقررات موجود و غیره)- بیمه بیکاری- دیگر قوانین و مقررات جاری مرتبط با بیمه کارکنان	
مدت زمان دوره: ۱۲ ساعت	

## مشخصات دوره آموزشی

کد دوره: ۲۰/۱۲	عنوان دوره: بهداشت عمومی در محیط کار
<p><b>هدف دوره:</b> فراگیران در پایان دوره آموزشی می توانند مسائل مربوط به بهداشت عمومی و صنعتی را بیان و روشهای پیشگیری از آنها را تشریح نمایند.</p>	
<p><b>سرفصلهای آموزشی:</b></p> <p>تعاریف سلامتی و بیماری، تعریف بهداشت فردی و بهداشت محیط، بهداشت و انواع آن، اپیدمی، بهداشت رستورانها، بهداشت محیط کار، آب و فاضلاب، اهمیت شناسایی بیماریهای ناشی از کار و بیماریهای شغلی، پیشگیری از ابتلاء به بیماریهای شغلی، معاینات دوره ای در محیط کار و دیگر مسائل مربوط به بهداشت محیط کار و دیگر مسائل مرتبط</p>	
مدت زمان دوره: ۸ ساعت	

## مشخصات دوره آموزشی

کد دوره: ۲۰/۱۳	عنوان دوره: برنامه ریزی و کنترل امور خدمات
هدف دوره: فراگیران در پایان دوره آموزشی اصول برنامه ریزی و کنترل امور خدمات اداری را فرا می گیرند.	
<p style="text-align: right;"><b>سرفصلهای آموزشی:</b></p> <p style="text-align: right;">اصول برنامه ریزی و کنترل بر:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- سالن اجتماعات و آماده سازی آن</li><li>- امور رستوران</li><li>- امور باغبانی و فضای سبز</li><li>- امور نظافت</li><li>- امور آبدارخانه</li><li>- پذیرایی و تشریفات</li><li>- امور چاپ و تکثیر</li><li>- امور ماشین نویسی</li><li>- سایر امور مرتبط</li></ul>	
<b>مدت زمان دوره: ۱۲ ساعت</b>	