

بسمه تعالی

معاونت آموزش
دفتر طرح و برنامه های درسی

استاندارد آموزش شایستگی

انجام مکاتبات و استعلام اداری

گروه شغلی امور اداری

کد استاندارد شایستگی

۴۴۱۶-۴۳-۰۲۳-۱

تاریخ تدوین ۹۳/۳/۱



تدوین کنندگان استاندارد آموزش

ردیف	نام و نام خانوادگی	مدرک و رشته تحصیلی	سمت	سابقه کار	پست الکترونیک
۱	سید ابراهیم علن	دکتری مدیریت آموزشی	بازنشسته مرکز آموزش مدیریت دولتی	۳۰	
۲	یداله شکری	دکتری زبان و ادبیات فارسی	مدیر آموزشگاه	۱۵ سال	
۳	لیلا جمال پور	لیسانس مدیریت دولتی	کار شناس مسئول	۱۵ سال	
۴					
۵					
۶					
۷					
۸					



تاریخ نظارت بر تدوین محتوا و تصویب :

کد استاندارد شایستگی : ۱-۲۳-۰۴۳-۴۳-۴۴۱۶

اعضاء گروه برنامه ریزی درسی امور اداری :
لیلا جمال پور رئیس کمیته تخصصی آموزش امور اداری
نادیا والانیک - منیژه کریمی

حوزه های حرفه ای و تخصصی همکار برای تدوین برنامه آموزش :

فرآیند اصلاح و بازنگری :
تغییر محتوای علمی
نیاز بازار کار
تغییر فن آوری

آدرس دفتر طرح و برنامه های درسی

تهران - خیابان آزادی ، خیابان خوش شمالی ، نبش خیابان نصرت ، ساختمان شماره ۲ ، سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور ، پلاک ۹۷

دورنگار : ۶۶۹۴۴۱۱۷

تلفن : ۹ - ۶۶۵۶۹۹۰۰

پست الکترونیک: Barnamehdarci @ yahoo.com



مشخصات استاندارد شایستگی

عنوان استاندارد شایستگی:
انجام مکاتبات و استعلام اداری
شرح استاندارد شایستگی:
این استاندارد شامل : تشخیص مفهوم ارتباط، تشخیص نامه اداری از دیگر انواع آن، تشخیص سایر مکاتبات اداری از سایر نوشته های اداری و تهیه یک نامه اداری است و همچنین معیار عملکرد هر عنصر شایستگی نیز بر اساس استاندارد ملی حرفه ای تدوین گردیده است.
ویژگی های کارآموز ورودی :
حداقل میزان تحصیلات : دیپلم حداقل توانایی جسمی و ذهنی : دارا بودن توانایی جسمی و شرایط روانی مناسب برای انجام کار شایستگی پیش نیاز :-
طول دوره آموزش :
طول دوره آموزش : ۳۲ ساعت - زمان آموزش نظری : ۸ ساعت - زمان آموزش عملی : ۲۴ ساعت
بودجه بندی ارزشیابی (به درصد)
- کتبی : ۲۵٪ - عملی : ۶۵٪ - اخلاق حرفه ای : ۱۰٪
صلاحیت های حرفه ای مربیان :
حداقل لیسانس با ۳سال تجربه کاری در امور اداری.



استاندارد آموزش
- برگه‌ی عناصر شایستگی و معیارهای عملکرد

معیار عملکرد	عنصر شایستگی
۱-۱- تعیین هدف از نوشتن ۱-۲- درک مفهوم ارتباط ۱-۳- شناسایی عناصر ارتباط ۱-۴- استفاده از ابزارهای ایجاد ارتباط ۱-۵- بررسی انواع ارتباطات سازمان	۱ - تشخیص مفهوم ارتباط
۲-۱- تشخیص انواع نامه های اداری ۲-۲- تفاوت نامه اداری با نوشته های دیگر (اجزا وارکان نامه های اداری) ۲-۳- بکارگیری ضوابط در نگارش نامه های اداری ۲-۴- انجام مکاتبات درون سازمانی و برون سازمانی	۲- تشخیص نامه اداری از دیگر انواع آن
۳-۱- تشخیص اشکال مختلف نوشته های اداری ۳-۲- کاربرد بخشنامه و انواع آن ۳-۳- شناسایی اجزای بخشنامه و نحوه تنظیم آن ۳-۴- کاربرد صورتجلسه و انواع آن ۳-۵- تشخیص اجزا صورتجلسه و نحوه تنظیم آن ۳-۶- تهیه سایر مکاتبات مربوط به جلسه	۳- تشخیص سایر مکاتبات اداری از سایر نوشته های اداری
۶-۱- انجام تجزیه و تحلیل نوشته های اداری ۶-۲- تهیه اطلاعات مورد نیاز برای نگارش نامه ۶-۳- تهیه پیش نویس نامه ۶-۴- استفاده از جدول و ارسی پیش نویس ۶-۵- پیگیری مراحل اداری نهایی شدن نامه	۶- تهیه یک نامه اداری



استاندارد آموزش
برگه تحلیل آموزش

زمان اسمی آموزش: ۸ ساعت	دانش:
	-تعریف نامه - اجزاءنامه -انواع نامه -تعریف استعلام -تعریف صورت جلسه -انواع صورت جلسه -تعریف استعلام -اهمیت مکاتبات - سلسله مراتب در مکاتبات اداری
زمان اسمی آموزش: ۲۴ ساعت	مهارت:
	-به کار گیری انواع نامه -فرآیند ارتباط -تهیه نامه -کاربرد انواع نامه -تهیه صورت جلسه
	نگرش:
	رعایت اصول مکاتبات اداری تسریع در انجام مکاتبات اداری



- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	میز	تحریر	۱۵ عدد	
۲	صندلی کارآموز	چرخدار	۱۵ عدد	
۳	صندلی مربی	چرخدار	۱ عدد	
۴	رایانه	پنتیوم ۴	۱۶ دستگاه	
۵	دیتا پروژکتور		۱	
۶	وایت برد	۱*۱.۵	۱ عدد	
۷	کپسول آتشنشانی	۶ کیلوگرم پودر خشک	۱ عدد	
۸	جعبه کمکهای اولیه	سری کامل	۱ سری	

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

- برگه استاندارد مواد

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	لوازم التحریر	سری کامل	۱۵ سری	
۲	ماژیک		۱۵ عدد	
۳	فرم های مربوط		۱۵ 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	ماشین حساب	۱۲ رقمی	۵ عدد	

توجه :

- ابزار به ازاء هر سه نفر محاسبه شود.