



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور



جمهوری اسلامی ایران
وزارت کار و امور اجتماعی

تگارش اول برای اجرای آزمایشی

استاندارد مهارت و آموزشی

منشی انتظامات

گروه امور اداری

تاریخ شروع اعتبار: ۱۳۷۰/۱۱/۰۱

کد شغل: ۳-۲۱/۲۲/۱/۲

معاونت پژوهش و توسعه: تهران-خیابان آزادی- نبش
چهارراه خوش- سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور-معاونت
پژوهش و توسعه

تلفن: ۶۹۴۱۵۱۶ فاکس: ۶۹۴۱۲۷۷
EMAIL: INFO@IRANTVTO.COM

از کلیه صاحب‌نظران
تقاضا دارد پیشنهادات و
نظرات خود را درباره
این سند آموزشی به
نشانی‌های مذکور اعلام
نمایند.

مدیریت پژوهش: تهران- خیابان آزادی- نبش چهارراه
خوش- سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور-مدیریت پژوهش
تلفن: ۶۴۲۷۶۹۴ و ۶۹۳۴۱۱۷ و ۶۹۳۴۱۲۰
فاکس: ۶۴۲۶۷۹۳ و ۶۹۳۴۱۱۹
EMAIL: DEVELOP@IRANTVTO.COM

نام استاندارد: منشی انتظامات

دبیر کمیسیون: حسین بابازاده

حروفچین: فلورا سلیمانی

ناشر: سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور

تیراژ: ۵۰۰

نوبت چاپ: اول

سال انتشار: ۱۳۷۹

چاپ و صحافی: اداره چاپ و انتشارات مدیریت پژوهش

مفاهیم اصطلاحات بکار برده شده در استاندارد

=====

- ۱- کلمه آشنائی : به مفهوم داشتن اطلاعات مقدماتی
- ۲- کلمه شناسائی : به مفهوم داشتن اطلاعات کامل
- ۳- کلمه اصول : به مفهوم مبانی مطالب تئوری
- ۴- کلمه توانائی : به مفهوم قدرت انجام کار

شرایط کارآموزی :

=====

- ۱- حداقل تحصیلات : دیپلم
- ۲- وضعیت جسمانی : متناسب با شغل مربوطه
- ۳- سایر شرایط : طبق استاندارد

تعریف

=====

منشی انتظامات کسی است که می تواند از عهده تایپ انواع متون ، ارسال پیام و گرفتن پیام بوسیله تلفن ، ثبت کارها در دفاتر و تکمیل انواع فرمهای موجود ، نیاز برآید .

مدت دوره کارآموزی : ۱۱۴ ساعت

۱- زمان آموزش تئوری : ۳۰ ساعت

۲- زمان آموزش عملی : ۷۴ ساعت

«فهرست توانایی های منشی انتظامات»

ردیف	عنوان	صفحه
۱	توانایی پیشگیری از حوادث و رعایت اصول و نکات ایمنی و بهداشت کار	۱
۲	توانایی استقرار و قرار دادن ملزومات منشیگری در محل مناسب	۱
۳	توانایی برخورد مطلوب با ارباب رجوع	۲
۴	توانایی تنظیم برنامه روزانه	۲
۵	توانایی برقراری ارتباطات تلفنی	۳
۶	توانایی گرفتن فتوکپی	۳
۷	توانایی نامه نگاری	۴
۸	توانایی تنظیم آرشیو	۴
۹	توانایی نسبت کنترل ورود و خروج افراد و محموله و وسایل نقلیه در فرم گزارشات روزانه و تنظیم فرم های ملاقات و غیره	۵
۱۰	توانایی رفع و رجوع مسایل اداری جاری در حد اختیار	۸
۱۱	توانایی تنظیم انواع گزارش از فعالیتهای انتظامات به مقام مسئول	۸
۱۲	توانایی پرکردن فرم های انتظامات	۹
۱۳	توانایی اجرای مقررات و آیین نامه های انتظامات	۱۲
۱۴	توانایی تنظیم نمودارهای مختلف	۱۲

استاندارد مهارت و آموزشی : منشی انتظامات

رشته : خدمات

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
۱- وسایل کمک های اولیه ۲- وسایل حفاظتی و بهداشت ۳- وسایل کمک آموزشی	۵	۴	پیشگیری از حوادث و رعایت نکات ایمنی و بهداشت - انجام کمک های اولیه	توانایی پیشگیری از حوادث و رعایت اصول و نکات ایمنی و بهداشت کار ۱-۱ شناسایی اصول پیشگیری از حوادث و رعایت اصول و نکات ایمنی و بهداشت کار ۱-۲ آشنایی با انواع کمک های اولیه و اصول انجام آنها	۱
۱- میز و صندلی ۲- وسایل کمک آموزشی ۳- ماشین تایپ ۴- رایانه ۵- تلفن	۲	۱	استقرار و قرار دادن ملزومات منشیگری در محل مناسب	توانایی استقرار و قرار دادن ملزومات منشیگری در محل مناسب ۲-۱ آشنایی با وسایل منشیگری ۲-۱-۱ میز و صندلی و چراغ رومیزی ۲-۱-۲ ماشین تایپ ۲-۱-۳ رایانه ۲-۱-۴ تلفن ۲-۲ شناسایی اصول استقرار و قرار دادن ملزومات منشیگری	۲

استاندارد مهارت و آموزشی : منشی انتظامات

رشته : خدمات

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
۱- وسایل کمک آموزشی	۵	۴	برخورد مطلوب با اریاب رجوع	توانایی برخورد مطلوب با اریاب رجوع	۳
				آشنایی با مبادی و اصول برخورد با افراد	۳-۱
				اصول مقدماتی روانشناسی افراد	۳-۱-۱
			شناسایی اصول برخورد مطلوب با اریاب رجوع	۳-۲	
۱- وسایل کمک آموزشی	۵	۴	تنظیم برنامه روزانه	توانایی تنظیم برنامه روزانه	۴
				آشنایی با برنامه ها و شرح وظایف واحد مربوطه و واحدهای در ارتباط	۴-۱
				شناسایی اصول تنظیم برنامه روزانه	۴-۲

استاندارد مهارت و آموزشی : منشی انتظامات

رشته : خدمات

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
۱- انواع تلفن ۲- فرم های تلفنگرام ۳- وسایل کمک آموزشی	۱	۳	-انجام مکاتبات تلفن جاری -ارسال و دریافت پیام به وسیله تلفنگرام	توانایی برقراری ارتباط تلفنی	۵
				آشنایی با تلفن و انواع آن (برای منشی گری)	۵-۱
				شناسایی اصول انجام مکاتبات تلفن جاری	۵-۲
۱- دستگاه فتوکپی ۲- تونر و کاغذ ۳- وسایل کمک آموزشی	۲	۳	-کار با دستگاه فتوکپی -تعویض تونر -گرفتن فتوکپی	توانایی گرفتن فتوکپی	۶
				آشنایی با دستگاه فتوکپی و انواع آن در ارتباط با کارهای منشیگری	۶-۱
				شناسایی اصول کار با دستگاه فتوکپی	۶-۲
				آشنایی با انواع کاغذ و تونر مصرفی	۶-۳
				شناسایی اصول تعویض تونر	۶-۴
شناسایی اصول گرفتن فتوکپی	۶-۵				

استاندارد مهارت و آموزشی : منشی انتظامات

رشته : خدمات

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
۱- انواع فرم ۲- وسایل نوشت افزار ۳- وسایل کمک آموزشی	۷	۲	-ثبت ساعات ورود و خروج مدیران و اعضای هیئت مدیره شرکت در دفاتر انتظامات -دریافت دستورات لازم و برنامه کار از مدیریت انتظامات -همکاری و کمک به سرپرست و کمک انتظامات در انجام کارهای اداری واحد مربوطه -ثبت مشخصات و میزان اجناس و وسایل ورودی و خروجی کارخانه در دفاتر انتظامات و ممهور کردن اقلام وارداتی و صادراتی با ذکر نگهبان -کردن اقلام وارداتی و	توانایی ثبت کنترل ورود و خروج افراد و محموله و وسایل نقلیه در فرم گزارشات روزانه و تنظیم فرم های ملاقات و غیره	۹
				شناسایی اصول ثبت ساعات ورود و خروج مدیران و اعضای هیئت مدیره شرکت در دفاتر انتظامات	۹-۱
				شناسایی اصول دریافت دستورات لازم و برنامه کار از مدیریت انتظامات	۹-۲
				شناسایی اصول همکاری و کمک به سرپرست و کمک انتظامات در انجام کارهای اداری واحد مربوطه	۹-۳
				شناسایی اصول ثبت مشخصات و میزان اجناس و وسایل ورودی و خروجی کارخانه در دفاتر انتظامات و ممهور کردن اقلام وارداتی و صادراتی با ذکر نگهبان ناظر در برگهای مخصوص	۹-۴

استاندارد مهارت و آموزشی : منشی انتظامات

رشته : خدمات

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
۱- وسایل کمک آموزشی ۲- وسایل نوشت افزار	۳۰	۱۳۰	- نامه نگاری	توانایی نامه نگاری ۷-۱ آشنایی با اصول نامه نگاری ۷-۲ شناسایی اصول نامه نگاری	۷
۱- وسایل کمک آموزشی ۲- برگهای اوراق های مورد نیاز بایگانی ۳- وسایل نوشت افزار	۳۰	۹۰	- بایگانی و نگهداری کلیه اوراق و دستورالعمل های کارخانه - بایگانی کلیه برگهای خروجی در پرونده انتظامات و نگهداری آنها - تنظیم آرشیو	توانایی تنظیم آرشیو ۸-۱ آشنایی با اصول مقدماتی بایگانی و آرشیو ۸-۲ آشنایی با وسایل مورد نیاز در تنظیم آرشیو ۸-۳ آشنایی با محتوای پرونده های مختلف انتظامی و حراستی و حفاظتی ۸-۴ شناسایی اصول بایگانی و نگهداری کلیه اوراق و دستورالعمل های کارخانه ۸-۵ شناسایی اصول بایگانی کلیه برگهای خروجی در پرونده انتظامات و نگهداری آنها ۸-۶ شناسایی اصول تنظیم آرشیو	۸

استاندارد مهارت و آموزشی : منشی انتظامات

رشته : خدمات

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
			صادراتی با ذکر نگهبان ناظر در برگه های مخصوص		
			ثبت ورود و خروج کارکنان و وسایل نقلیه در دفاتر مخصوص و ذکر مرخصی ها ، تاخیرها و ماموریت کارکنان	شناسایی اصول ثبت ورود و خروج کارکنان و وسایل نقلیه در دفاتر مخصوص و ذکر مرخصی ها ، تاخیرها و ماموریت کارکنان	۹-۵
			-تنظیم برگه های ملاقات برای مراجعین به کارخانه	شناسایی اصول تنظیم برگه های ملاقات برای مراجعین به کارخانه	۹-۶
			-کنترل و ثبت طبق برنامه های خروجی ، تولیدات و قطعات و وسایل مورد نظرو ثبت در دفاتر انتظامات	شناسایی اصول کنترل و ثبت طبق برنامه های خروجی ، تولیدات و قطعات و وسایل مورد نظر و ثبت در دفاتر انتظامات	۹-۷
			-ثبت برگه های خروجی ضایعات کالا اجناس متفرقه و لوازم یدکی در دفاتر مخصوص انتظامات	شناسایی اصول ثبت برگه های خروجی ضایعات کالا اجناس متفرقه و لوازم یدکی در دفاتر مخصوص انتظامات	۹-۸

استاندارد مهارت و آموزشی : منشی انتظامات

رشته : خدمات

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
			نوشتن و ثبت مرخصی های روزانه ، ساعتی و ماموریتها ، تاخیر و اضافه کاری بعد از اتمام ساعات کار اداری	شناسایی اصول نوشتن و ثبت مرخصی های روزانه ، ساعتی و ماموریتها ، تاخیر و اضافه کاری بعد از اتمام ساعات کار اداری	۹-۹
			نوشتن و ثبت حضور غیاب و برگه های مرخصی پرسنلی انتظامات و تسلیم آن به مدیریت	شناسایی اصول نوشتن و ثبت حضور غیاب و برگه های مرخصی پرسنلی انتظامات و تسلیم آن به مدیریت	۹-۱۰
			ثبت کنترل ورود و خروج افراد و محموله وسایل نقلیه در فرم گزارشات روزانه و تنظیم فرم های ملاقات و غیره	شناسایی اصول ثبت کنترل ورود و خروج افراد و محموله وسایل نقلیه در فرم گزارشات روزانه و تنظیم فرم های ملاقات و غیره	۹-۱۱

استاندارد مهارت و آموزشی : منشی انتظامات

رشته : خدمات

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
۱- وسایل کمک آموزشی	۶	۴	رفع رجوع مسایل اداری در حد اختیار -تنظیم ملاقات های مختلف	توانایی رفع و رجوع مسایل اداری جاری در حد اختیار	۱۰
				آشنایی با وظایف و حدود اختیارات واحد مربوطه	۱۰-۱
				آشنایی با اصول رازداری	۱۰-۲
				شناسایی اصول رفع و رجوع مسایل اداری در حد اختیار	۱۰-۳
	۳	۲	-تنظیم انواع گزارش از فعالیتهای مختلف <i>گزارش</i> -تهیه گزارش از وقایع واحد انتظامات و آرایه آن به مسئول انتظامات -تنظیم گزارشات و وقایع از فعالیتهای انتظامات به مقام مسئول	توانایی تنظیم انواع گزارش از فعالیت های انتظامات به مقام مسئول	۱۱
				آشنایی با واحدهای مختلف در ارتباط	۱۱-۱
				آشنایی با فرم گزارش و انواع آن شناسایی اصول تهیه گزارش از	۱۱-۲ ۱۱-۳
				وقایع واحد انتظامات و آرایه آن به مسئول انتظامات	۱۱-۴

استاندارد مهارت و آموزشی : منشی انتظامات

رشته : خدمات

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
	۱۵	۵		توانایی پر کردن فرم های انتظامات آشنایی با انواع فرم های انتظامات	۱۲ ۱۲-۱
			پر کردن فرم لیست اقلام وارداتی به کارخانه از شهرستانها	شناسایی اصول پر کردن فرم لیست اقلام وارداتی به کارخانه از شهرستانها	۱۲-۲
			پر کردن فرم لیست افراد متفرقه در خصوص کار اداری و مراجعت به کارخانه (گزارش روزانه)	شناسایی اصول پر کردن فرم لیست افراد متفرقه در خصوص کار اداری و مراجعت به کارخانه (گزارش روزانه)	۱۲-۳
			پر کردن فرم لیست ورود و خروج مدیران	شناسایی اصول پر کردن فرم لیست ورود و خروج مدیران	۱۲-۴
			پر کردن فرم لیست ورود و خروج ماموریت در ساعت اداری مدیران و روسا و معاونین و اعضاء کارخانه	شناسایی اصول پر کردن فرم لیست ورود و خروج ماموریت در ساعت اداری مدیران و روسا و معاونین و اعضاء کارخانه	۱۲-۵
			پر کردن فرم لیست ایاب و ذهاب و سرویس کارکنان شرکت	شناسایی اصول پر کردن فرم لیست ایاب و ذهاب و سرویس کارکنان شرکت	۱۲-۶

استاندارد مهارت و آموزشی : منشی انتظامات

رشته : خدمات

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
			-پرکردن فرم گزارش مسایل حفاظتی و ایمنی و نواقصات کارگاهها و واحدهای مختلف	شناسایی اصول پرکردن فرم گزارش مسایل حفاظتی و ایمنی و نواقصات کارگاهها و واحدهای مختلف	۱۲-۷
			-پرکردن فرم برگه ملاقاتها	شناسایی اصول پرکردن فرم برگه ملاقاتها	۱۲-۸
			-پرکردن فرم پیام تلفنی	شناسایی اصول پرکردن فرم پیام تلفنی	۱۲-۹
			-پرکردن فرم تاخیر	شناسایی اصول پرکردن فرم تاخیر	۱۲-۱۰
			-پرکردن فرم نمودار وضعیت خروجی خودروها	شناسایی اصول پرکردن فرم نمودار وضعیت خروجی خودروها	۱۲-۱۱
			-پرکردن فرم برگ ورود و خروج کالا ، ثبت در دفاتر مخصوص	شناسایی اصول پرکردن فرم برگ ورود و خروج کالا ، ثبت در دفاتر مخصوص	۱۲-۱۲
			-پرکردن فرم انبار فنی مصرفی و رستوران و متفرقه و ثبت در دفاتر مخصوص	شناسایی اصول پرکردن فرم انبار فنی مصرفی و رستوران و متفرقه و ثبت در دفاتر مخصوص	۱۲-۱۳
			-پرکردن دفتر ثبت اضافه کاری	شناسایی اصول پرکردن دفتر ثبت اضافه کاری	۱۲-۱۴

استاندارد مهارت و آموزشی : منشی انتظامات

رشته : خدمات

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
			ثابت دفتر مرخصی ساعتی و روزانه و ماموریت پرسنل کارگاه	شناسایی اصول ثبت دفتر مرخصی ساعتی و روزانه و ماموریت پرسنل کارگاه	۱۲-۱۵
			ثابت دفتر ورود و خروج ورودی پرسنل و مدیران و متفرقه	شناسایی اصول ثبت دفتر ورود و خروج ورودی پرسنل و مدیران و متفرقه	۱۲-۱۶
			ثابت دفاتر ورودی و خروجی محصول کارخانه	شناسایی اصول ثبت دفاتر ورودی و خروجی محصول کارخانه	۱۲-۱۷
			ثابت دفاتر ورودی و خروجی لوازم یدکی	شناسایی اصول ثبت دفاتر ورودی و خروجی لوازم یدکی	۱۲-۱۸
			ثابت دفاتر ورودی و خروجی کالای متفرقه	شناسایی اصول ثبت دفاتر ورودی و خروجی کالای متفرقه	۱۲-۱۹
			ثابت ورودی و خروجی ضایعات	شناسایی اصول ثبت دفاتر ورودی و خروجی ضایعات	۱۲-۲۰
			ثابت آدرس پرسنل کارخانه	شناسایی اصول ثبت آدرس پرسنل کارخانه	۱۲-۲۱
			ثابت دفتر مراسلات نامه	شناسایی اصول ثبت دفتر مراسلات نامه	۱۲-۲۲
			ثابت دفتر ورود و خروج خودروها	شناسایی اصول ثبت دفتر ورودی و خروج خودروها	۱۲-۲۳
			ثابت گزارش وقایع روزانه انتظامات	شناسایی اصول ثبت گزارش وقایع روزانه انتظامات	۱۲-۲۴

استاندارد مهارت و آموزشی : منشی انتظامات

رشته : خدمات

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
۱- آیین نامه های انتظامات	۱	۴	- اجرای مقررات و آیین نامه های انتظامات	توانایی اجرای مقررات و آیین نامه های انتظامات	۱۳
				آشنایی با مقررات و آیین نامه انتظامات	۱۳-۱
				شناسایی اصول اجرای مقررات و آیین نامه های انتظامات	۱۳-۲
۱- وسایل کمک آموزشی ۲- وسایل ترسیم نمودار ۳- نتایج مناسب ها	۵	۴	- تنظیم نمودار	توانایی تنظیم نمودارهای مختلف	۱۴
				آشنایی با نمودار و انواع آن	۱۴-۱
				آشنایی با نحوه جمع آوری اطلاعات	۱۴-۲
				شناسایی اصول تنظیم نمودار	۱۴-۳