



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور



جمهوری اسلامی ایران
وزارت کار و امور اجتماعی

استاندارد مهارت و آموزشی

کارشناس امور اداری

گروه برنامه ریزی درسی امور اداری

تاریخ شروع اعتبار: ۱۳۸۴/۵/۱

کد استاندارد: ۳-۹۳/۳۷/۱/۳

معاونت پژوهش و برنامه ریزی : تهران- خیابان
آزادی- نبش چهارراه خوش- سازمان آموزش فنی و
حرفه‌ای کشور- طبقه پنجم
تلفن: ۶۶۹۴۱۵۱۶ دورنگار: ۶۶۹۴۱۲۷۲
کد پستی: ۱۳۴۵۶۵۳۸۶۸
EMAIL: INFO@IRANTVTO.IR

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

دفتر طرح و برنامه ریزی درسی: تهران- خیابان
آزادی- خیابان خوش شمالی- تقاطع خوش و نصرت-
ساختمان فناوری اطلاعات و ارتباطات- طبقه ۴
تلفن: ۶۶۹۴۴۱۱۹ و ۶۶۹۴۴۱۲۰ دورنگار ۶۶۹۴۴۱۱۷
کد پستی: ۱۴۵۷۷۷۷۳۶۳
EMAIL: DEVELOP@IRANTVTO.IR



خلاصه استاندارد

تعریف مفاهیم سطوح یادگیری

آشنایی: به مفهوم داشتن اطلاعات مقدماتی/شناسایی: به مفهوم داشتن اطلاعات کامل/اصول: به مفهوم میانی مطالب نظری/ توانایی: به مفهوم قدرت انجام کار

مشخصات عمومی شغل :

کارشناس امور اداری کسی است که بتواند از ایجاد روابط انسانی در سیستم، تجزیه و تحلیل قوانین امور اداری، طبقه بندی و ارزشیابی مشاغل، بررسی شرایط احراز پست، همکاری در تعیین نیازهای آموزشی و جذب نیروی انسانی و تهیه گزارشات و مکاتبات مربوطه برآید .

ویژگی های کارآموز ورودی :

حداقل میزان تحصیلات : لیسانس

حداقل توانایی جسمی : متناسب با مشاغل امور اداری

مهارت های پیش نیاز این استاندارد : مدرک ICDL

طول دوره آموزشی :

طول دوره آموزش : ۹۶ ساعت

- زمان آموزش نظری : ۶۰ ساعت

- زمان آموزش عملی : ۳۶ ساعت

- زمان کارآموزی در محیط کار : - ساعت

- زمان اجرای پروژه : - ساعت

- زمان سنجش مهارت : - ساعت

روش ارزیابی مهارت کارآموز :

۱- امتیاز سنجش نظری(دانش فنی) : ۲۵ %

۲- امتیاز سنجش عملی : ۷۵ %

۲-۱- امتیاز سنجش مشاهده ای : ۱۰ %

۲-۲- امتیاز سنجش نتایج کار عملی: ۶۵ %

ویژگیهای نیروی آموزشی :

حداقل سطح تحصیلات : فوق لیسانس مرتبط



فهرست توانایی های شغل

ردیف	عنوان توانایی
۱	توانایی ایجاد روابط انسانی در سیستم
۲	توانایی تجزیه و تحلیل قانون کار و تامین اجتماعی
۳	توانایی انجام مکاتبات اداری و تهیه و تنظیم گزارشات عملکرد
۴	توانایی طبقه بندی و ارزشیابی مشاغل
۵	توانایی تهیه آمار و گزارشات پرسنلی
۶	توانایی اجرای سیستم ارزیابی عملکرد نیروی انسانی
۷	توانایی بررسی شرایط احراز پست براساس قوانین جاری
۸	توانایی همکاری در جذب و تامین نیروی انسانی با واحدهای مربوطه
۹	توانایی تعیین نیازهای آموزش و بهسازی نیروی انسانی
۱۰	توانایی بهبود روش و برنامه ریزی سیستم جاری
۱۱	توانایی تنظیم و اجرای آیین نامه های اداری و تهیه دستورالعمل های کاری
۱۲	توانایی خواندن ، نوشتن و درک مطلب زبان انگلیسی
۱۳	توانایی تعیین مراحل و زمان انجام کار
۱۴	توانایی تعیین ابزار کار
۱۵	توانایی رعایت نکات حفاظت و ایمنی و بهداشت کار



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
۸	۳	۵	<p>توانایی ایجاد روابط انسانی در سیستم</p> <p>۱-۱ آشنایی با مفهوم سیستم و انواع و جایگاه آن</p> <p>۱-۲ آشنایی با توقعات افراد در سیستم و عوامل تغییر دهنده آن</p> <p>۱-۳ آشنایی با خصایل رهبری</p> <p>۱-۴ آشنایی با مسئولیت و اختیارات سرپرستی</p> <p>۱-۵ شناسایی اصول به کارگیری اختیارات سرپرستی</p> <p>۱-۶ آشنایی با عوارض نامطلوب سیستم</p> <p>۱-۷ شناسایی اصول جلوگیری از عوارض نامطلوب سیستم</p> <p>۱-۸ آشنایی با معضل و مشکلات روزانه روابط انسانی</p> <p>۱-۹ شناسایی اصول حل معضل و مشکلات روزانه روابط انسانی</p>	۱
۸	۲	۶	<p>توانایی تجزیه و تحلیل قانون کار و تامین اجتماعی</p> <p>۲-۱ آشنایی با قوانین کار و تامین اجتماعی</p> <p>۲-۲ آشنایی با شرایط قرارداد کار</p> <p>- انعقاد قرارداد کار</p> <p>- تعلیق قرارداد کار</p> <p>- خاتمه قرارداد کار</p> <p>- جبران خسارت و پرداخت مزایای پایان کار</p> <p>۲-۳ آشنایی با شرایط کار</p> <p>- حق السعی</p> <p>- مدت کار</p> <p>- تعطیلات و مرخصی</p> <p>- شرایط کار زنان</p> <p>- شرایط کار نوجوانان</p>	۲



شماره	شرح	زمان آموزش		
		نظری	عملی	جمع
۲-۴	آشنایی با تشکل های کارگری و کارفرمایی			
۲-۵	آشنایی با خدمات رفاهی کارگران			
۲-۶	آشنایی با جرایم و مجازات ها			
۲-۷	آشنایی با مراجع حل اختلاف			
۲-۸	آشنایی با شورای عالی کار			
۲-۹	شناسایی اصول تجزیه و تحلیل قانون کار و تامین اجتماعی			
۳	توانایی انجام مکاتبات اداری و تهیه و تنظیم گزارشات عملکرد	۲/۵	۲/۵	۵
۳-۱	آشنایی با مکاتبات اداری			
۳-۲	آشنایی با روش های تهیه و تنظیم گزارش			
۳-۳	آشنایی با فهرست بندی			
۳-۴	شناسایی اصول تهیه و تنظیم گزارشات عملکرد			
۳-۵	شناسایی اصول نگارش و مکاتبات اداری			
۳-۶	شناسایی اصول تجدید نظر در مطالب تدوین شده			
۴	توانایی طبقه بندی و ارزشیابی مشاغل	۶	۲	۸
۴-۱	آشنایی با ارزشیابی مشاغل و شاغلین			
	- مزایای ارزشیابی مشاغل			
	- هدف ها و کاربرد سیستم های ارزشیابی شاغلین			
	- نیازهای سازمانی و نیازهای کارکنان در ارزشیابی شاغلین			
۴-۲	آشنایی با طرح مشاغل			
	- شناخت ماهیت طرح شغل			
	- طرح ساده کردن جریان کار			
	- رابطه ترکیب تشکیلات سازمانی با کارایی، ارتباطات و رضایت شغلی کارکنان			



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
			<p>۴-۳ آشنایی با تجزیه و تحلیل مشاغل</p> <p>۴-۴ آشنایی با روش های طبقه بندی و ارزشیابی مشاغل</p> <p>۴-۵ شناسایی اصول جمع آوری اطلاعات شغلی و تجزیه و تحلیل اطلاعات</p> <p>۴-۶ شناسایی اصول طبقه بندی و ارزشیابی مشاغل</p>	
۸	۳	۵	<p>توانایی تهیه آمار و گزارشات پرسنلی</p> <p>۵-۱ آشنایی با مفاهیم و کلیات علم آمار</p> <p>۵-۲ آشنایی با جامعه آماری</p> <p>۵-۳ آشنایی با اندازه گیری و سنجش آمار و اطلاعات</p> <p>۵-۴ آشنایی با آمار و ارقام مورد نیاز</p> <p>۵-۵ آشنایی با انواع نمودارهای آماری و کاربرد آنها</p> <p>۵-۶ شناسایی اصول پژوهش آماری</p> <p>۵-۷ شناسایی اصول تهیه گزارش مالی</p> <p>۵-۸ شناسایی اصول تهیه گزارش پرسنلی</p> <p>۵-۹ آشنایی با واحدهای گزارش دهنده و مسئول</p>	
۶	۲/۵	۳/۵	<p>توانایی اجرای سیستم ارزیابی عملکرد نیروی انسانی</p> <p>۶-۱ آشنایی با مفاهیم و کلیات اهداف ارزیابی عملکرد کارکنان</p> <p>۶-۲ آشنایی با انواع روش های ارزشیابی عملکرد کارکنان</p> <p>۶-۳ آشنایی با تجزیه و تحلیل نتایج ارزشیابی کارکنان</p> <p>۶-۴ آشنایی با نحوه ارایه و گزارش نتایج ارزیابی عملکرد کارکنان</p> <p>۶-۵ شناسایی اصول ارزشیابی شایستگی کارکنان</p> <p>۶-۶ شناسایی اصول تجزیه و تحلیل نتایج ارزشیابی کارکنان</p>	
۵	۲	۳	<p>توانایی بررسی شرایط احراز پست براساس قوانین جاری</p> <p>۷-۱ آشنایی با گروه و پایه های شغلی</p>	



شماره	شرح	زمان آموزش		
		نظری	عملی	جمع
۷-۲	آشنایی با ضوابط کار مفید در سیستم جاری براساس قوانین و مقررات			
۷-۳	آشنایی با عوامل افزایش حقوق و دستمزدها			
۷-۴	شناسایی اصول نظارت بر انطباق شرایط احراز شغل، هنگام تغییر وضعیت کار			
۷-۵	شناسایی اصول بررسی ضوابط و مقررات در انتصابات و جابه جایی شغلی			
۷-۶	شناسایی اصول نظارت بر صدور اسناد بیمه ها و امکانات رفاهی پرسنل			
۷-۷	شناسایی اصول کنترل و نظارت بر حکم کارکنان و ثبت دریافتی های قانونی آنها			
۸	توانایی همکاری در جذب و تامین نیروی انسانی با واحدهای مربوطه	۳	۲	۵
۸-۱	آشنایی با انواع و شیوه های استخدام و گزینش کارکنان			
۸-۲	آشنایی با قوانین و مقررات قانون کار و آیین نامه های استخدامی			
۸-۳	آشنایی با مراکز آموزشی معتبر و انواع مدارک و گواهینامه های تحصیلی و فنی			
۸-۴	آشنایی با اخذ و بررسی مدارک ارائه شده افراد جدید الاستخدام			
۸-۵	آشنایی با منابع تامین نیروی انسانی و ضوابط آن			
۸-۶	شناسایی اصول تهیه و تنظیم آگهی های استخدامی			
۸-۷	شناسایی اصول روش های مصاحبه آزمون های استخدامی			
۸-۸	شناسایی اصول جذب و تامین نیروی انسانی			
۹	توانایی تعیین نیازهای آموزش و بهسازی نیروی انسانی	۴	۲	۶
۹-۱	آشنایی با مبانی و اهداف آموزش نیروی انسانی			
۹-۲	آشنایی با تجزیه و تحلیل مشاغل و شرح وظایف مربوطه آن از دیدگاه آموزشی			
۹-۳	شناسایی اصول کاستی های موجود در انجام وظایف			



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
			<p>۹-۴ آشنایی با روش های تعیین نیازهای آموزشی</p> <p>۹-۵ آشنایی با برنامه ریزی آموزشی کارکنان</p> <p>۹-۶ آشنایی با دوره های آموزشی کوتاه مدت و بلندمدت</p> <p>۹-۷ شناسایی اصول تعیین نیازهای آموزش و بهسازی منابع انسانی</p>	
۸	۴	۴	<p>۱۰ توانایی بهبود روش ها و برنامه ریزی سیستم جاری</p> <p>۱۰-۱ آشنایی با مفاهیم برنامه و برنامه ریزی</p> <p>۱۰-۲ آشنایی با روش های برنامه ریزی</p> <p>۱۰-۳ آشنایی با نیازسنجی در برنامه ریزی</p> <p>۱۰-۴ آشنایی با ساختار سازمانی، قسمت های مختلف و شرح وظایف هر کدام</p> <p>۱۰-۵ شناسایی اصول تجزیه و تحلیل سیستم در وضعیت موجود</p> <p>۱۰-۶ شناسایی اصول هماهنگ کردن فعالیت های واحدهای تابعه با اهداف کلی سازمان</p> <p>۱۰-۷ شناسایی اصول ایجاد خط مشی با توجه به خط مشی کل مراجع ذیصلاح</p> <p>۱۰-۸ شناسایی اصول استانداردهای تضمین کیفیت</p> <p>۱۰-۹ شناسایی اصول تحقیق و پژوهش در زمینه های مشاغل امور اداری</p>	
۴	۱	۳	<p>۱۱ توانایی تنظیم و اجرای آیین نامه های اداری و تهیه دستورالعمل های کاری</p> <p>۱۱-۱ آشنایی با دستورالعمل ها و مصوبات داخلی</p> <p>۱۱-۲ آشنایی با دستورالعمل ها و مصوبات وزارت کار</p> <p>۱۱-۳ شناسایی اصول تنظیم آیین نامه های اداری</p> <p>۱۱-۴ آشنایی با مستندسازی فعالیت های اداری</p> <p>۱۱-۵ آشنایی با دستورالعمل های مربوط به ISO 9000</p> <p>۱۱-۶ شناسایی اصول تهیه و تدوین دستورالعمل های کاری</p>	



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
۱۷	۷	۱۰	توانایی خواندن، نوشتن و درک مطلب متون انگلیسی ۱۲-۱ آشنایی با عبارات و اصطلاحات روزمره در زبان انگلیسی ۱۲-۲ آشنایی با فنون ترجمه متون انگلیسی ۱۲-۳ شناسایی اصول آیین نگارش ۱۲-۴ شناسایی اصول خواندن و نوشتن متون انگلیسی ۱۲-۵ شناسایی اصول تلفظ کلمات انگلیسی	
۳	۱	۲	توانایی تعیین مراحل و زمان انجام کار ۱۳-۱ آشنایی با مراحل انجام کار ۱۳-۲ آشنایی با توالی کار ۱۳-۳ آشنایی با زمان انجام کار ۱۳-۴ شناسایی اصول مراحل و زمان انجام کار	
۲	۱	۱	توانایی تعیین ابزار کار ۱۴-۱ آشنایی با ابزار کار ۱۴-۲ آشنایی با نحوه استفاده از ابزار و وسایل کار ۱۴-۳ آشنایی با ابزار مورد نیاز برای هر کار ۱۴-۴ شناسایی اصول تعیین ابزار کار	
۳	۱	۲	توانایی رعایت نکات حفاظت و ایمنی و بهداشت کار ۱۵-۱ آشنایی با وسایل حفاظت فردی ۱۵-۲ آشنایی با علل بروز حوادث شغلی ۱۵-۳ آشنایی با کمک های اولیه ۱۵-۴ آشنایی با عوامل بروز آتش سوزی و اصول اطفاء حریق	



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

نام شغل : کارشناس امور اداری

اهداف و ریز برنامه درسی

زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
			- تهیه مناسب - بهداشت محیط شناسایی اصول انجام کمک های اولیه آشنایی با شرایط مطلوب و ایمن محیط کار - روشنایی کافی	۱۵-۵ ۱۵-۵



فهرست استاندارد تجهیزات ، ابزار ، مواد و وسایل رسانه ای

ردیف	مشخصات فنی	تعداد	شماره
۱	پوشه		
۲	زونکن		
۳	منگنه		
۴	پانچ		
۵	گیره فلزی		
۶	ماشین حساب		
۷	اسلاید		
۸	وسایل کمک آموزشی (CD، کتاب و جزوه)		
۹	میز		
۱۰	صندلی		
۱۱	ویدئو پروژکتور		
۱۲	وسایل اطفاء حریق		
۱۳	جعبه کمک‌های اولیه		
۱۴	کاغذ		
۱۵	خودکار		
۱۶	لاک غلط گیر		
۱۷	ماژیک		