



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور



جمهوری اسلامی ایران
وزارت کار و امور اجتماعی

استاندارد مهارت و آموزشی

کارمند اداری و دبیرخانه

گروه برنامه ریزی درسی امور اداری

تاریخ شروع اعتبار: ۱۳۷۵/۰۳/۰۱

کد استاندارد: ۳-۹۳/۳۸/۱/۲

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

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

دفتر طرح و برنامه های درسی: تهران- خیابان
آزادی- خ خوش شمالی- تقاطع خوش و نصرت
ساختمان فناوری اطلاعات و ارتباطات طبقه چهارم
تلفن: ۶۶۹۴۴۱۱۹ و ۶۶۹۴۴۱۲۰ دورنگار: ۶۶۹۴۴۱۱۷
کدپستی: ۱۴۵۷۷۷۷۳۶۳
EMAIL: DEVELOP@IRANTVTO.IR



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|----------------|---------|---------|-------------------|---|---------|-------------------|---|---------|-----------------------------|---|--------|--------------------|---|--------|-------------------|---|--------|
| <p>تعریف مفاهیم سطوح یادگیری</p> <p>آشنایی: به مفهوم داشتن اطلاعات مقدماتی/شناسایی: به مفهوم داشتن اطلاعات کامل/اصول: به مفهوم مبانی مطالب نظری/توانایی: به مفهوم قدرت انجام کار</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>مشخصات عمومی شغل:</p> <p>کارمند درجه ۱ اداری و دبیرخانه کسی است که علاوه بر مهارت کارمند درجه ۲ اداری و دبیرخانه بتواند از عهده تفکیک آمارو اطلاعات، نظارت بر تشکیل و تکمیل پرونده ها، ارزیابی روش های اجرایی اداری و برقراری ارتباط با واحدهای مختلف جهت ایجاد روابط اداری برآید.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>ویژگی های کارآموز ورودی:</p> <p>حداقل میزان تحصیلات: دیپلم</p> <p>حداقل توانایی جسمی: متناسب با شغل مربوطه</p> <p>مهارت های پیش نیاز این استاندارد: ندارد</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>طول دوره آموزشی:</p> <table><tr><td>طول دوره آموزش</td><td>:</td><td>۹۴ ساعت</td></tr><tr><td>- زمان آموزش نظری</td><td>:</td><td>۳۶ ساعت</td></tr><tr><td>- زمان آموزش عملی</td><td>:</td><td>۵۸ ساعت</td></tr><tr><td>- زمان کارآموزی در محیط کار</td><td>:</td><td>- ساعت</td></tr><tr><td>- زمان اجرای پروژه</td><td>:</td><td>- ساعت</td></tr><tr><td>- زمان سنجش مهارت</td><td>:</td><td>- ساعت</td></tr></table> | طول دوره آموزش | : | ۹۴ ساعت | - زمان آموزش نظری | : | ۳۶ ساعت | - زمان آموزش عملی | : | ۵۸ ساعت | - زمان کارآموزی در محیط کار | : | - ساعت | - زمان اجرای پروژه | : | - ساعت | - زمان سنجش مهارت | : | - ساعت |
| طول دوره آموزش | : | ۹۴ ساعت | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - زمان آموزش نظری | : | ۳۶ ساعت | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - زمان آموزش عملی | : | ۵۸ ساعت | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - زمان کارآموزی در محیط کار | : | - ساعت | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - زمان اجرای پروژه | : | - ساعت | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - زمان سنجش مهارت | : | - ساعت | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>روش ارزیابی مهارت کارآموز:</p> <p>۱- امتیاز سنجش نظری(دانش فنی): ۲۵٪</p> <p>۲- امتیاز سنجش عملی: ۷۵٪</p> <p>۲-۱- امتیاز سنجش مشاهده ای: ۱۰٪</p> <p>۲-۲- امتیاز سنجش نتایج کار عملی: ۶۵٪</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>ویژگیهای نیروی آموزشی:</p> <p>حداقل سطح تحصیلات: لیسانس مرتبط</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



| ردیف | عنوان توانایی |
|------|--|
| ۱ | توانایی تفکیک آمار و اطلاعات و بررسی آنها و تهیه گزارشات و آمارهای مورد نیاز- تهیه و تکمیل فرمها و آمارهای مورد نیاز قسمت جهت امور جاری و تهیه مکاتبات و نامه های اداری و پرسنلی |
| ۲ | توانایی نظارت بر تشکیل و تکمیل پرونده های مختلف - نظارت بر ثبت و صدور و ارسال نامه به واحدهای ذیربط |
| ۳ | توانایی تهیه پیشنهادات مربوط به امور و روشهای کار و ارائه به مافوق و پیگیری موارد ارجاعی به قسمتهای مختلف تا انجام کلیه مراحل |
| ۴ | توانایی برقراری ارتباط با افراد |
| ۵ | توانایی ایجاد روابط انسانی در صنعت |
| ۶ | توانایی آموزش ضمن کار |
| ۷ | توانایی ارزیابی از آموزش ضمن کار و رفع معایب |

| زمان آموزش | | | شرح | شماره |
|------------|------|------|---|-------|
| جمع | عملی | نظری | | |
| ۲۶ | ۱۷ | ۹ | <p>توانایی تفکیک آمارو اطلاعات و بررسی آنها و تهیه گزارشات و آمارهای مورد نیاز - تهیه و تکمیل فرمها و آمارهای مورد نیاز قسمت جهت امور جاری و تهیه مکاتبات و نامه های اداری و پرسنلی</p> <p>۱-۱ آشنایی با تعریف گزارش</p> <p>۱-۲ آشنایی با انواع گزارش</p> <p>- گزارش اطلاعی</p> <p>- گزارش تحقیقی</p> <p>- گزارش تحلیلی</p> <p>۱-۳ آشنایی با پژوهش در گزارش نویسی</p> <p>- پژوهش از راه دیدن</p> <p>- پژوهش از راه رسیدن</p> <p>- پژوهش از راه خواندن</p> <p>۱-۴ آشنایی با شکل گزارش</p> <p>- بخش مقدماتی گزارش</p> <p>- بخش اصلی گزارش</p> <p>- بخش مراجعه گزارش</p> <p>۱-۵ آشنایی با گزارش نویسی از دیدگاه محتوی</p> <p>- بررسی و استدلال</p> <p>- محتوا و مضمون در بخش اصلی</p> <p>- عناصر گزارش</p> <p>- اصول خلاصه نویسی</p> | |

| زمان آموزش | | | شرح | شماره |
|------------|------|------|--|----------|
| جمع | عملی | نظری | | |
| | | | آشنایی با دستور زبان فارسی | ۱-۶ |
| | | | آشنایی با شیوه نگارش جمله ها از دیدگاه قواعد زبان | ۱-۷ |
| | | | شناسایی اصول گزارش نویسی | ۱-۸ |
| | | | آشنایی با آمار و گزارشات آماری | ۱-۹ |
| | | | آشنایی با تجزیه و تحلیل آمارها و گزارشات آماری | ۱-۱۰ |
| | | | آشنایی با فرم های آماری | ۱-۱۱ |
| | | | شناسایی اصول تفکیک آمار و اطلاعات | ۱-۱۲ |
| | | | شناسایی اصول بررسی و تجزیه و تحلیل آمار و اطلاعات | ۱-۱۳ |
| | | | شناسایی اصول تهیه گزارشات و آمارهای مورد نیاز | ۱-۱۴ |
| | | | شناسایی اصول تهیه و تکمیل فرمها و آمارهای مورد نیاز قسمت جهت امور جاری | ۱-۱۵ |
| | | | شناسایی انواع نامه های اداری | ۱-۱۶ |
| | | | شناسایی انواع نامه های پرسنلی | ۱-۱۷ |
| | | | شناسایی اصول تهیه مکاتبات و نامه های اداری | ۱-۱۸ |
| | | | شناسایی اصول تهیه نامه های پرسنلی | ۱-۱۹ |
| ۹ | ۶ | ۳ | توانایی نظارت بر تشکیل و تکمیل پرونده های مختلف - نظارت بر ثبت و صدور و ارسال نامه به واحدهای ذیربط | ۲ |
| | | | شناسایی مقررات استخدامی و مقررات عمومی مرتبط با کار | ۲-۱ |
| | | | آشنایی با انواع لیستهای مختلف پرسنلی و اداری | ۲-۲ |
| | | | شناسایی اصول تهیه لیستهای مختلف پرسنلی و اداری | ۲-۳ |
| | | | شناسایی اصول انجام محاسبات مربوط به لیستهای مختلف اداری و پرسنلی | ۲-۴ |
| | | | شناسایی مکاتبات داخلی و خارجی شرکت | ۲-۵ |
| | | | شناسایی اصول نظارت بر تشکیل و تکمیل پرونده های مختلف | ۲-۶ |
| | | | شناسایی اصول نظارت بر ثبت و صدور و ارسال نامه به واحدهای ذیربط | ۲-۷ |

| شماره | شرح | زمان آموزش | | |
|-------|--|------------|------|-----|
| | | نظری | عملی | جمع |
| | - همکاری در امور مربوط به استخدام کارکنان جدید | | | |
| ۳ | <p>توانایی تهیه پیشنهادات مربوط به امور و روشهای کار واریه به مافوق</p> <p>وپیگیری موارد ارجاعی به قسمتهای مختلف تا انجام کلیه مراحل</p> <p>آشنایی با قوانین و مقررات مربوط به روشها و دستورالعملهای اداری و حفظ اسرار ۳-۱</p> <p>شناسایی اصل تهیه پیشنهادات مربوط به امور و روشهای کار واریه به مافوق ۳-۲</p> <p>شناسایی اصول پیگیری موارد ارجاعی به قسمتهای مختلف تا انجام کلیه مراحل ۳-۳</p> | ۴ | ۶ | ۱۰ |
| ۴ | <p>توانایی برقراری ارتباط با افراد</p> <p>۴-۱</p> <p>شناسایی مفاهیم ارتباطات</p> <p>- تعریف و هدف از برقراری</p> <p>- تهیه وسایل کمک آموزشی</p> <p>- آزمایشات گروهی</p> <p>- بازدی عملی</p> <p>- اهمیت و نقش ارتباطات در جامعه بطور اعم</p> <p>- اهمیت و نقش ارتباطات در رابطه با شغل سرپرستی بطور اخص</p> <p>۴-۲</p> <p>آشنایی با ارتباطات رسمی و غیر رسمی و مستند به عمل</p> <p>- مفاهیم ارتباط رسمی</p> <p>- مفاهیم ارتباط غیر رسمی</p> <p>- مفاهیم ارتباط مستند به عمل</p> <p>۴-۳</p> <p>آشنایی با وسایل ارتباط</p> <p>- وسایل سمعی و بصری (دیداری و شنیداری) رادیو، تلویزیون، اورهد و پروژکتور، ضبط صوت، تابلوهای آموزشی، علائم اختصاری وسایل ارتباطی، ویدیو، اوپک، چارتهای نمودارها، ماکت</p> | ۶ | ۱۰ | ۱۶ |



| زمان آموزش | | | شرح | شماره |
|------------|------|------|--|----------|
| جمع | عملی | نظری | | |
| | | | <p>آشنایی با سدهای ارتباطی</p> <ul style="list-style-type: none"> - عوامل معنوی متفاوت - سطح تربیت متفاوت - سوابق و یا گذشته افراد - تفاوت طبقاتی افراد - استنباط متفاوت از زبان ارتباطی - تناسب و شیوه برقراری ارتباط - اعتبار منبع اعتباری - فضای سازمانی - مهارت ارتباطی - پیچیدگی شبکه ارتباطی - تخصص و مقام - وسعت مدار ارتباطات - فزونی و قلت اطلاعات - تشابه و دوگانه بینی - تثبیت نظر و عقیده و اطلاعات پیگیر | ۴-۴ |
| | | | <p>شناسایی اصول برقراری ارتباط با افراد (هدف) آماده سازی 'ارایه' طلب 'پخش اطلاعات' اطمینان از دریافت اطلاعات و درک کامل)</p> | ۴-۵ |
| ۱۴ | ۶ | ۸ | <p>توانایی ایجاد روابط انسانی در صنعت</p> <p>شناسایی مفاهیم روابط انسانی در صنعت</p> <ul style="list-style-type: none"> - مسئولیتهای سرپرستی - مفاهیم و مسئولیت و اختیار - اصول استفاده از نکات مهم در ارتباط با استفاده از اختیارات | ۵ ۵-۱ |



| زمان آموزش | | | شرح | شماره |
|------------|------|------|---|-------|
| جمع | عملی | نظری | | |
| | | | <p>۵-۲ شناسایی فضایل رهبری</p> <p>- آمادگی عقلی 'عاطفی' سلامت جسمی و روانی</p> <p>- قوه ابتکار 'قضاوت و اعتماد بنفس</p> <p>- سازماندهی 'حسن سلوک در ایجاد روابط متقابل و سازگاری با محیط</p> <p>- وظیفه شناسی 'انعطاف پذیری در رفتار</p> <p>- گرایش به شغل</p> <p>- تعلیم 'بهبود روش کار' جلوگیری از سوانح 'رهبری افراد</p> | |
| | | | <p>۵-۳ شناسایی عوامل موثر در رهبری</p> | |
| | | | <p>۵-۴ شناسایی توقعات منطقی افراد</p> <p>- رفتار انسانی</p> <p>- شخصیت افراد</p> <p>- پیشرفت افراد</p> <p>- تامین مادی و معنوی</p> <p>- فرصت نشان دادن ابتکارات</p> <p>- ارزش کار</p> | |
| | | | <p>۵-۵ شناسایی عوامل تغییر دهنده توقعات (سن افراد 'تربیت' ذوق و علاقه 'وضع جسمانی' عقاید و معلومات کلاسیک و تجربه)</p> | |
| | | | <p>۵-۶ شناسایی مشکلات در ارتباط با روابط انسانی شامل مسایل روزانه 'موکولی' نهفته</p> | |
| | | | <p>۵-۷ شناسایی مراحل حل مشکل در روابط انسانی شامل کشف حقایق 'سنجش و اتخاذ تصمیم' اقدام 'ارزیابی نتایج حاصله</p> | |
| | | | <p>۵-۸ شناسایی اصول جمع آوری اطلاعات</p> | |
| | | | <p>۵-۹ شناسایی اصول ایجاد روابط انسانی در صنعت</p> <p>- اصول برقراری رواب انسانی در صنعت</p> | |

| زمان آموزش | | | شرح | شماره |
|------------|------|------|---|-------|
| جمع | عملی | نظری | | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> - اصول رفتار مناسب با خصوصیات افراد - اصول مطلع کردن افراد از وضعیت کاری آنها - تغییرات موثر شغلی افراد - اصول بکارگیری استعداد و قابلیت افراد در جاهای مناسب - اصول بکارگیری پایه های اساسی برای ایجاد روابط خوب درمقابل توقعات افراد - اصول ایجاد روابط انسانی با قطبهای مختلف کاری | |
| ۱۵ | ۱۰ | ۵ | <p>توانایی آموزش ضمن کار</p> <ul style="list-style-type: none"> ۶-۱ آشنایی با اهمیت آموزش ضمن کار - مقدمه ای برآموزش ضمن کار - مسجل کردن ضرورت تعلیم - بررسی ضعف های روشهای مختلف تعلیم - تجزیه و تحلیل برنامه های آموزشی ضمن کار - تجزیه و تحلیل ساده از مهارتها - تهیه طرح درس آموزش ضمن کار - انتخاب روش بهتر جهت تعلیم ۶-۲ آشنایی با مفهوم استاندارد وانواع آن ۶-۳ شناسایی اصول تجزیه و تحلیل ساده از مهارتها وبرنامه های آموزشی ضمن کار ۶-۴ شناسایی پیش نیازهای آموزش ضمن کار ۶-۵ آشنایی با وسایل کمک آموزشی از نظر آموزش ضمن کار ۶-۶ شناسایی اصول تهیه طرح درسی عملی ۶-۷ شناسایی مراحل آموزش ضمن کار - مرحله آماده سازی قبل از آموزش - مرحله آموزش | |



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

نام شغل: کارمند اداری و دبیرخانه درجه ۱

اهداف و ریز برنامه درسی

| زمان آموزش | | | شرح | شماره |
|------------|------|------|--|-----------------|
| جمع | عملی | نظری | | |
| | | | - مرحله آزمون تجربه شناسایی اصول تهیه و تنظیم طرح آموزشی | ۶-۸ |
| ۴ | ۳ | ۱ | توانایی ارزیابی از آموزش ضمن کار و رفع معایب شناسایی اصول تهیه سوالات ارزیابی از آموزش کارکنان شناسایی اصول ارزیابی از آموزش ضمن کار و رفع معایب | ۷ ۷-۱ ۷-۲ |



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

نام شغل: کارمند اداری و دبیرخانه درجه ۱

فهرست استاندارد تجهیزات، ابزار، مواد و وسایل رسانه ای

| ردیف | مشخصات فنی | تعداد | شماره |
|------|---|-------|-------|
| ۱ | لوازم التحریر | | |
| ۲ | میز کار | | |
| ۳ | نامه اداری | | |
| ۴ | فرم های آماری | | |
| ۵ | لیست های اداری و پرسنلی | | |
| ۶ | ماشین حساب | | |
| ۷ | فرم های استخدام | | |
| ۸ | قوانین و مقررات مربوط به روشها و دستورالعمل های اداری | | |
| ۹ | کاغذ | | |
| ۱۰ | رادیو | | |
| ۱۱ | تلویزیون | | |
| ۱۲ | اورهد پروژکتور | | |
| ۱۳ | ضبط صوت | | |
| ۱۴ | تابلوهای آموزشی | | |
| ۱۵ | علایم اختصاری | | |
| ۱۶ | تلفن | | |
| ۱۷ | اوپک | | |
| ۱۸ | ویدیو | | |
| ۱۹ | چارت | | |
| ۲۰ | نمودار | | |
| ۲۱ | ماکت | | |
| ۲۲ | کتاب تئوری | | |
| ۲۳ | دستورالعمل | | |



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

نام شغل: کارمند اداری و دبیرخانه درجه ۱

فهرست استاندارد تجهیزات، ابزار، مواد و وسایل رسانه ای

| ردیف | مشخصات فنی | تعداد | شماره |
|------|-------------|-------|-------|
| ۲۴ | فیلم | | |
| ۲۵ | اسلاید | | |
| ۲۶ | پوستر | | |
| ۲۷ | ترانس پرانس | | |
| ۲۸ | استاندارد | | |
| ۲۹ | کتب آموزشی | | |