



سازمان مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی
دفتر مدیریت دانش و توانمندسازی منابع انسانی

برنامه درسی:
آشنایی با خدمات اداری در سازمان

شناسه: ۱۱۱۰۰

تیر ماه ۱۳۹۳

مشاوران برنامه درسی:

- حسن خدمتگزار - عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شوشتر (دکترای جامعه شناسی) شماره تماس: ۰۹۱۶-۱۱۵۰۴۱۱
- امیرحسین دوامی - معاون اداری و مالی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شوشتر (دکترای مدیریت) شماره تماس: ۰۹۱۶-۳۱۱۵۴۰۲

تدوین برنامه درسی و تنظیم نهایی:

- مینا زمیاد - رئیس اداره برنامه ریزی آموزش نیروی انسانی سازمان مرکزی دانشگاه دفتر مدیریت دانش و توانمندسازی منابع انسانی شماره تماس: ۰۲۱ - ۴۷۳۵۲۵۲۷

مقدمه:

اقتدار سازمانی در هر فعالیت وابسته به میزان دانش، مهارت و تعهد در آن امر است. متصدیان حوزه های مختلف به میزانی که در امور تحت امر خود متخصص، متبحر و مسئولیت پذیر باشند؛ مقبولیت داشته و قادر به ایجاد ارتباط موثر و انتقال مقتدرانه تصمیمات خواهند بود. اما از آن جایی که تغییرات محیطی در عرصه تجهیزات و فن آوری و رویه ها و بخشنامه ها و اصول و قواعد انجام کارها مستمر و سریع اتفاق می افتد، هر فرد برای حفظ اقتدار سازمانی خود، ضرورت دارد هر روز در دانش و بینش و مهارت های خود بازنگری نموده و اصلاحات لازم را انجام دهد.

متصدیان خدمات اداری به عنوان نیروهای عملیاتی اداری چند نقش عمده به عهده دارند. اجرای تصمیمات استراتژیک و ماموریت و اهداف سازمانی به همراه سایر کارکنان، تبدیل اهداف و برنامه های مدیران سطوح بالاتر سازمانی به شاخص های عملیاتی و عینی و اجرایی، هدایت و ارشاد کارکنان سایر بخش ها برای ارتقا دانش اداری، حمایت از همکاران برای کسب مهارت اجرا بر فرایندها کارها و شناسایی معایب و مشکلات و موانع عملی تصمیمات و انتقال آن به مدیران سطوح بالاتر.

نقش متصدی خدمات اداری در امور دبیرخانه، امور دفتری، امور نقلیه، راهنمایی مراجعین و امور خدماتی زمانی بیشتر مشخص می شود که بدانیم سایر حوزه های دانشگاه به خدمات این حوزه وابسته اند، از این رو متصدیان خدمات اداری لازم است با ارتقای دانش و مهارت خود نسبت به بهبود روزانه خدمات و شیوه ارائه خدمات متعهد باشند.

اهداف دوره:

- با اتوماسیون اداری و خطاهای رایج در آن آشنا شوند.
- با امور دفتری و اهم وظایف آن آشنا شوند.
- با اصول مکاتبات اداری، نامه استاندارد و ... آشنا شوند.
- با امور نقلیه و ضرورت های بر سرویس و نگهداری خودرو، ایاب و ذهاب و نحوه خدمات دهی این حوزه آشنا شوند.
- نسبت به امور مراجعین و دغدغه های آنان در دسترسی افراد و مکان ها و امکانات در دانشگاه آشنا شوند.

شرایط شرکت کنندگان:

- متصدیان خدمات اداری

معیارهای ارزشیابی دوره:

- حضور منظم در کلاس
- مشارکت در فعالیت های یادگیری
- موفقیت در آزمون پایان دوره

مدت دوره:

- ۲۴ ساعت (معادل یک و نیم واحد درسی)

رئوس و سرفصل مطالب

بخش اول: معرفی حوزه اداری

- معرفی سازمان و دانشگاه به عنوان سازمان
- معرفی محیط سازمانی دانشگاه
- انواع مدیران از نظر سطح سازمانی: عملیاتی، میانی، عالی
- دانشگاه به عنوان یک سیستم، جایگاه خدمات اداری در این سیستم
- معرفی کل حوزه اداری: امور دبیرخانه، بایگانی، ماشین نویسی، آبدارخانه، امور خدمات، امور نقلیه، راهنمای مراجعین و ...

بخش دوم: آشنایی با نرم افزار اتوماسیون اداری

- ثبت و شماره گذاری نامه های وارده و صادره
- تنظیم نامه و پیام و ارسال از طریق سیستم
- پیوست کردن ضامم
- تهیه و تنظیم الگو برای نامه ها، تهیه فرم های پرکاربرد
- طبقه بندی نامه ها، نحوه پیگیری، بایگانی الکترونیک و ...

بخش سوم: امور بایگانی

- اصول حفظ و نگهداری اسناد، مدارک، پرونده ها و نامه ها
- اصول تنظیم انواع پرونده ها و ظهرنویسی، فهرست نویسی پرونده ها
- بایگانی جاری و راکد پرونده ها
- اصول و طبقه بندی، کدگذاری و بایگانی پرونده ها و نامه ها و اسناد
- اصول و قواعد انهدام و امحای مدارک و اسناد

بخش چهارم: آشنایی با امور دفتری و دبیرخانه

- دریافت و ارسال نامه های وارده و صادره از طریق پست
- اصول تنظیم کارتابل و ارجاع نامه به مافوق
- تفکیک و توزیع نامه ها
- پیگیری و یادآوری نامه ها بر اساس تاریخ رسیدگی و پاسخگویی
- دریافت و ارسال فکس و ثبت آن ها
- طبقه بندی اسناد و مدارک
- روش تهیه و تدوین گزارش های مختلف عملکرد، حوادث و امور جاری
- روش تدوین صورتجلسات و چارچوب صورتجلسه
- آخرین بخشنامه مکاتبات اداری در ساختار سازمانی استان
- آخرین بخشنامه مکاتبات اداری با رده های سازمانی

بخش پنجم: آشنایی با نحوه ماشین نویسی

- نامه اداری استاندارد ابعاد کاغذ، سرلوحه، فونت و ...
- تفاوت نامه، بخشنامه، آیین نامه، دستورالعمل، صورتجلسه و ...
- آشنایی با خطاهای معمول در نامه های اداری
- یادداشت اداری، پیش نویس و نامه اداری

بخش ششم: امور راهنمایی ارباب رجوع

- تکریم ارباب رجوع
- پاسخگویی و راهنمایی تلفنی
- تهیه برگ راهنما
- تهیه تابلوهای راهنمای مراجعین
- آشنایی با اصول و قواعد استاندارد شماره گذاری ساختمان ها، اتاق ها و کلاس ها
- تهیه فرم های اطلاعات مراجعین و تدوین گزارش

- هماهنگی تلفنی با بخش ها و حوزه ذیربط مراجعان
- اخذ برنامه های حضور و پاسخگویی از کلیه بخش ها برای راهنمایی مراجعین

بخش هفتم: اجرای امور نقلیه

- تهیه شناسنامه برای خودروها و ثبت وقایع خودرو
- شناسنامه داخل خودرو
- شناسنامه در امور نقلیه
- تهیه صورتجلسه تغییر و تحول خودروها
- تهیه گزارشات دوره ای و سرویس های دورانی خودروها
- نظارت بیمه ها و تمدید به موقع آن ها و معاینات فنی خودروها

فهرست منابع:

- مهدی سعیدی کیا (۱۳۹۲)، اصول سرپرستی، کیا/
- سید کاظم امینی (۱۳۹۱)، آیین نگارش و مکاتبات اداری، مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- ساختار نامه اداری (۱۳۹۲)، سازمان ملی استاندارد ایران، شماره ۳۷۹.
- مصطفی دلشاد تهرانی (۱۳۷۹)، ارباب امانت، دریا.
- شیوه نگهداری وسایل نقلیه، دانشگاه علوم پزشکی زنجان.
- بخشنامه های مکاتبات اداری سازمان مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی.
- بخشنامه شماره ۱۸/۷۱۲۰۹ مورخ ۱۵/۴/۸۴ ریاست دانشگاه آزاد اسلامی.