

مدل شایستگی شغل: کارشناس اداری

این سند با بررسی منابع معتبر موجود در این زمینه (مانند SHRM، Lominger، Korn Ferry، DDI، ONET) و در نظر گرفتن فضای کار ایران، توسط هیئت علمی Job Skill طراحی و پیشنهاد شده است.

آنچه افراد شاغل در این شغل انجام می دهند:

انجام وظایفی که بسیار متنوع و گوناگون هستند و نمی توان آنها را در هیچ شغل اداری خاصی طبقه بندی کرد و نیازمند دانش در مورد سیستم ها و رویه های اداری هستند. وظایف اداری ممکن است مطابق با رویه های اداری هر موسسه واگذار شوند و ممکن است شامل ترکیبی از پاسخگویی به تلفن، حسابداری، تایپ یا پردازش متن، کار با دستگاه های اداری و بایگانی باشد.

مهمترین وظایف فرد شاغل در این شغل:

کار با ماشین های اداری، مانند دستگاه های فتوکپی و اسکنر، دستگاه های فکس، سیستم های پست صوتی و رایانه های شخصی.
پاسخ به تلفن ها، هدایت تماس ها و دریافت پیام ها.
برقراری ارتباط با مشتریان، کارمندان و سایر افراد.

شایستگی های تخصصی

این گروه از شایستگی ها به صورت تخصصی و بر اساس نیاز هر یک از شغل ها تعریف شده است. سطح و اولویت یادگیری شایستگی ها در این گروه بر اساس ویژگی های هر شغل تغییر می کند.

اولویت	عنوان شایستگی تخصصی	سطح پیشنهادی	آموزش های پیشنهادی
۱	شایستگی های مدیریت	متوسطه	مدیریت زمان، برنامه ریزی و سازماندهی امور اداری
۲	مدیریت منابع انسانی	متوسطه	فرآیندهای منابع انسانی، پرونده پرسنلی، حضور و غیاب
۳	مالی و حسابداری	مقدماتی	آشنایی با تنخواه، هزینه ها، اسناد مالی و بودجه اداری

شایستگی های عمومی

این گروه از شایستگی ها به صورت عمومی برای تمامی شغل ها تعریف شده است و تمرکز آن بر موضوعاتی است که درک و به کارگیری آن ها در تمامی شغل ها لازم و ضروری است. سطح و اولویت یادگیری شایستگی ها در این گروه بر اساس ویژگی های هر شغل تغییر می کند.

اولویت	عنوان شایستگی عمومی	سطح پیشنهادی	آموزش های پیشنهادی
۱	ارتباط نوشتاری	پیشرفته	مکاتبات تجاری، گزارش نویسی مدیریتی
۲	فناوری و کامپیوتر	پیشرفته	Excel پیشرفته، CRM، داشبوردهای مدیریتی
۳	ارتباط کلامی	پیشرفته	فن بیان، ارتباطات مدیریتی، ارائه و پرزنتیشن
۴	تصمیم گیری و حل مسئله	متوسطه	تکنیک های تصمیم گیری مدیریتی، حل مسئله، تحلیل سناریو
۵	حقوق و قوانین	متوسطه	قوانین تجارت، قراردادهای حقوق کار
۶	تفکر نقادانه	متوسطه	تفکر تحلیلی، تحلیل داده های فروش، ارزیابی استدلال
۷	زبان انگلیسی	مقدماتی	زبان انگلیسی تجاری و مکاتبات بازرگانی
۸	خلاقیت	مقدماتی	تفکر طراحی، ایده پردازی
۹	بهداشت و ایمنی محیط (HSE)	مقدماتی	HSE عمومی، مدیریت ایمنی کارکنان

شایستگی های پایه

این گروه از شایستگی ها به صورت پایه برای تمامی شغل ها تعریف شده است و تمرکز آن بر موضوعاتی است که درک و به کارگیری آن ها در تمامی محیط های کاری لازم و ضروری است. سطح و اولویت یادگیری شایستگی های این گروه برای تمامی شغل ها یکسان در نظر گرفته شده است.

اولویت	عنوان شایستگی پایه	سطح پیشنهادی	آموزش های پیشنهادی
-	شایستگی های محیط کار	متوسطه	مدل ذهنی حضور در محیط کار، آشنایی با ساختار سازمانی، آشنایی با بازار کار، ارتباط موثر در محیط کار
-	خود مدیریتی	متوسطه	خودآگاهی، مدیریت بر خود
-	ارتباط موثر	متوسطه	ارتباط موثر
-	یادگیری	متوسطه	اصول مفاهیم یادگیری، مهارت های مطالعه و یادگیری

توضیحاتی در رابطه با نحوه طراحی مدل شایستگی

کارشناس اداری یکی از مشاغل کلیدی پشتیبان در سازمان است که مسئولیت هماهنگی امور اداری، مدیریت مکاتبات، بایگانی اسناد، برنامه ریزی جلسات، پیگیری امور اجرایی و تسهیل ارتباطات داخلی را بر عهده دارد. این شغل نقش مهمی در حفظ نظم، سرعت و کیفیت جریان اطلاعات و فرآیندهای سازمانی ایفا می کند.

به همین دلیل، مهارت های ارتباطی (به ویژه ارتباط نوشتاری)، تسلط بر فناوری های اداری، مدیریت اسناد، برنامه ریزی و سازماندهی امور در بالاترین اولویت قرار گرفته اند. بخش قابل توجهی از عملکرد این شغل به دقت در ثبت و گردش اطلاعات، هماهنگی بین واحدها و پیگیری امور اجرایی وابسته است؛ بنابراین شایستگی هایی مانند مدیریت امور اداری، مدیریت زمان، مدیریت اسناد و محرمانگی اطلاعات اهمیت بالایی دارند.

از سوی دیگر، کارشناس اداری معمولاً نقش تصمیم گیر استراتژیک یا رهبر سازمانی ندارد؛ بنابراین شایستگی هایی مانند رهبری، بازاریابی، فروش و برندینگ در اولویت پایین تر قرار می گیرند. با این حال آشنایی پایه با این حوزه ها به درک بهتر فرآیندهای سازمان و تعامل مؤثرتر با سایر واحدها کمک خواهد کرد. این ترکیب شایستگی ها موجب افزایش بهره وری، دقت، پاسخگویی و هماهنگی سازمانی در سطح کارشناسی می شود.