

پروفایل شغلی

## مسئول دفتر

این پروفایل شغلی در قالب سه بخش "مهمترین وظایف"، "مهارت ها" و "دانش" توسط مرکز مهارت اوج تهیه و تنظیم شده است.  
این پروفایل به صورت استاندارد در قالب یک الگوی کلی تدوین شده است که پیشنهاد می شود جهت بهره گیری بهینه از آن، تغییرات لازم با توجه به شرایط اختصاصی هر سازمان، صورت پذیرد.





# مسئول دفتر

## مهمترین وظایف



۱. پاسخگویی به تلفن ها و در اختیار قرار دادن اطلاعات به ارباب رجوع ها، دریافت پیام ها یا انتقال تماس ها به افراد مناسب
  ۲. خوشامد گویی به بازدید کنندگان یا سالم به تماس گیرندگان و مدیریت درخواست هایشان یا سوق دادن آنها به اشخاص مناسب بنابر نیازهایشان.
  ۳. ایجاد، حفظ و وارد کردن اطلاعات به داخل پایگاه های داده.
  ۴. استفاده از کامپیوتر برای نرم افزار های گوناگون مانند مدیریت پایگاه های داده یا پردازش ورد.
  ۵. راه اندازی تجهیزات دفتر مانند ماشین های فکس، پرینترها یا سیستم های تلفن و سازماندهی برای تعمیر در زمان خرابی دستگاه ها.
  ۶. تنظیم و مدیریت سایسته های بایگانی کاغذی یا الکتریکی، حفظ اطلاعات، به روزرسانی تشریفات اداری یا حفظ اسناد حضور و غیاب (records attendance) مکاتبات یا موارد دیگر
  ۷. راه اندازی سیستم های نامه رسانی الکتریکی و هماهنگ سازی جریان اطلاعات، داخلی یا با دیگر سازمانها.
  ۸. برنامه ریزی و ثبت قرار های ملاقات برای ارباب رجوع ها، مشتریان یا ناظران.
  ۹. حفظ زمان بندی و تقویم رویدادها.
  ۱۰. نگارش، تایپ و توزیع یادداشت های جلسات، مکاتبات یا وگزارشات روزمره، مانند ارائه ها یا مخارج ، آماری یا وزارشات ماهانه
  ۱۱. تکمیل فرم ها در مطابقت با طرز کار شرکت
  ۱۲. قرار دادن و ضمیمه کردن فایل های مناسب با پاسخ های مستلزم مکاتبات وارده.
۱۳. سوق دادن جستجو ها به سمت یافتن اطلاعات مورد نیاز، استفاده از منابعی مانند اینترنت
  ۱۴. باز کردن، خواندن، تعیین مسیر و توزیع ایمیل ها یا دیگر موارد وارده و پاسخگویی به نامه های روزانه و معمول.
  ۱۵. مرور فعالیت های انجام شاده توسط دیگران برای بررسی املا و گرامر صحیح ، اطمینان از اینکه از فرمت شرکت پیروی می شود و پیشنهاد برای تجدید نظر.
  ۱۶. دریافت کپی از مکاتبات یا دیگر مواردی که باید چاپ شوند.
  ۱۷. یادگیری راه اندازی تکنولوژی های جدید دفتر همچنان که گسترده و تکمیل می شوند.
  ۱۸. آموزش و راهنمایی کامندان جهت استفاده از کامپیوتر.
  ۱۹. مرتب سازی و توزیع موارد عرضه شده.
  ۲۰. آماده سازی کنفرانس یا دیگر رویدادها مانند آگهی ها یا دعوت ها.
  ۲۱. ارائه لیست حقوق وظایف مانند حفظ ثبت زمانها، اطلاعات و پردازش و واگذاری لیست حقوق
  ۲۲. جمع آوری و ذخیره پول داخل حساب ها، پرداخت وجوه از حساب های مالی برای پرداخت یورت حسابها یا قبوض، نگهداری اسناد مجموعه ها و هزینه ها و تضمین/تامین/مراقبت از حساب هایی که در تعادلند.



مرکز مهارت اوج

آموزش مهارت های فردی و سازمانی



# مسئول دفتر

## شایستگی‌ها (بخش مهارت)



۸. دریافت اطلاعات  
مشاهده، دریافت و در غیر این صورت کسب اطلاعات از دیگر منابع مربوط.
۹. برقراری ارتباط با سرپرستان، همکاران یا زیردستان  
عرضه کردن اطلاعات از طریق تلفن، ایمیل (به شکل نوشتاری) یا رو در رو به سرپرستان، همکاران و زیردستان.
۱۰. انجام فعالیت‌های اداری  
انجام وظایف روزانه اداری از قبیل حفظ و نگه داری پوشه‌های اطلاعاتی و پیش برد کارهای کاغذی.
۱۱. سازمان‌دادن، برنامه‌ریزی اولویت‌دهی کارها  
شناسایی اطلاعات از طریق دسته‌بندی، تخمین و تشخیص تفاوت‌ها یا شباهت‌ها و کشف تغییرات در طول شرایط یا وقایع.
۱۲. ایجاد و حفظ روابط میان فردی  
گسترش روابط کاری و سودمند با دیگران و حفظ آنها در گذر زمان.
۱۳. ثبت و ضبط اطلاعات  
وارد کردن و نوشتن و ضبط و ذخیره اطلاعات یا نگه‌داری آن‌ها در قالب فرم‌های الکترونیک.
۱۴. ارزیابی اطلاعات و تطبیق با استانداردها  
استفاده از اطلاعات مربوط و قضاوت فردی با هدف تعیین اینکه آیا رویدادها یا فرآیندها با قوانین، ضابطه‌ها یا استانداردها همخوانی دارند یا خیر.
۱۵. برقراری ارتباط با افراد خارج از سازمان  
ارتباط داشتن با افراد خارج از سازمان، به نمایندگی از سازمان در قبال مشتری‌ها، عموم مردم، حکومت و دیگر منابع خارجی. این اطلاعات میتواند رو در رو، از طریق نوشتن، تلفن یا ایمیل مبادله شود.
۱۶. شناسایی فعالیت‌ها و رویدادها  
شناسایی اطلاعات از طریق دسته‌بندی، تخمین و تشخیص تفاوت‌ها یا شباهت‌ها و کشف تغییرات در طول شرایط یا وقایع.
۱۷. پردازش اطلاعات  
پردازش داده‌ها: تدوین، کدگذاری، طبقه‌بندی، محاسبه، جدول‌بندی، حساسی یا تایید اطلاعات و داده‌ها.



آموزش مهارت‌های فردی و سازمانی

۱. گوش دادن فعال  
توجه کامل به فرد در حال صحبت، صرف زمان برای درک منظور اصلی فرد در حال صحبت، پرسیدن سوال مناسب در زمان مناسب، قطع نکردن صحبت طرف مقابل در زمان نامناسب.
۲. مهارت‌های کلامی  
صحبت با دیگران با هدف انتقال اطلاعات به صورت موثر به سایرین.
۳. درک مطلب  
درک نوشته‌ها و پاراگراف‌ها در اسناد مرتبط با کار.
۴. ارتباط نوشتاری  
برقراری ارتباط موثر از طریق نوشتن تا جایی که مناسب حال شنوندگان باشد.
۵. کمک به دیگران  
تلاش برای کمک به دیگران.
۶. مدیریت زمان  
مدیریت زمان خود و دیگران.
۷. استفاده از کامپیوتر  
استفاده از کامپیوترها و سیستم‌های کامپیوتری (شامل سخت‌افزار و نرم‌افزار) برای برنامه‌ریزی، نوشتن نرم‌افزار، تنظیم عملکرد، وارد کردن یا پردازش اطلاعات.

# مسئول دفتر

## شایستگی ها (بخش دانش)

### ۱. دفتردار

آگاهی از رویه ها و سیستم های اداری و دفتری مانند پردازش متن، مدیریت پرونده ها و سوابق، ترافیک نویسی و رونویسی، طراحی فرم ها، و سایر روش های اداری و اصطلاحات

### ۲. زبان انگلیسی

دانش ساختار و محتوای زبان انگلیسی از جمله معنی و هجی کلمات، قواعد ترکیب و دستور زبان

### ۳. رایانه و الکترونیک

دانش تابلوهای مدار، پردازنده ها، تراشه ها، تجهیزات الکترونیکی و سخت افزار و نرم افزار کامپیوتر، از جمله برنامه ها و برنامه نویسی.

### ۴. خدمات شخصی و مشتری

دانش اصول و فرآیند های ارائه خدمات به مشتری و شخصی که این شامل ارزیابی نیاز های مشتری، رعایت خدمات مطابق با استاندارد های کیفیت و ارزیابی رضایت مشتری

### ۵. مدیریت

دانش کسب و کار و مدیریت مربوط به اصول برنامه ریزی استراتژیک، تخصیص منابع و مدل سازی منابع انسانی تکنیک رهبری و روش های تولید هماهنگی افراد و منابع





مرکز مخابرات اوج


— آموزش مهارت های فردی و سازمانی —

در اوج باشید...

 [owjgroup.ir](http://owjgroup.ir)

 [owjgroup.ir](https://www.instagram.com/owjgroup.ir)

 [owjgroup](https://www.linkedin.com/company/owjgroup)

 [pr@owjgroup.ir](mailto:pr@owjgroup.ir)