

مدل شایستگی شغل: مسئول دفتر

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 وظایف اداری معمول مانند تهیه پیش نویس مکاتبات، برنامه ریزی قرار ملاقات ها، سازماندهی و نگهداری فایل های کاغذی و الکترونیکی، یا ارائه اطلاعات به تماس گیرندگان.

مهمترین وظایف فرد شاغل در این شغل:

پاسخ تماس ها، دریافت پیام ها و انتقال تماس ها.

رسیدگی به امور بازدیدکنندگان و تماس گیرندگان و هدایت آنها.

ایجاد، نگهداری و وارد کردن اطلاعات در پایگاه های داده.

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	پیشرفته	برنامه ریزی و سازماندهی، مدیریت زمان، کنترل و پیگیری امور
۲	مدیریت منابع انسانی	متوسطه	همه گیری کارکنان، فرآیندهای اداری منابع انسانی، مدیریت حضور و غیاب

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 کلامی	پیشرفته	فن بیان، ارتباطات مدیریتی، ارائه و پرزنتیشن
۲	ارتباط نوشتاری	پیشرفته	مکاتبات تجاری، گزارش نویسی مدیریتی
۳	فناوری و کامپیوتر	پیشرفته	Excel پیشرفته، CRM، داشبوردهای مدیریتی
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	متوسطه	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

مسئول دفتر در سطح سرپرست/مدیر یکی از مهم ترین نقش های پشتیبان مدیریتی در سازمان محسوب می شود و به عنوان نقطه اتصال مدیران، کارکنان، مشتریان و سایر ذی نفعان عمل می کند. این شغل علاوه بر انجام امور اداری، مسئول هماهنگی فعالیت ها، مدیریت مکاتبات، برنامه ریزی جلسات، پیگیری مصوبات و حفظ نظم اجرایی دفتر مدیریت است.

به همین دلیل مهم ترین شایستگی های مورد نیاز این جایگاه شامل مهارت های ارتباطی، مدیریت دفتر، سازماندهی و برنامه ریزی، مدیریت جلسات، مدیریت اطلاعات و تسلط بر ابزارهای فناوری اطلاعات است. مسئول دفتر باید بتواند حجم زیادی از اطلاعات و درخواست ها را اولویت بندی کرده و با دقت، سرعت و محرمانگی بالا مدیریت کند.

از آنجا که این جایگاه معمولاً نماینده مستقیم مدیر یا واحد مدیریت در تعاملات روزمره سازمان است، توانایی تعامل حرفه ای، هماهنگی بین واحدها، مدیریت ارتباطات و حفظ محرمانگی اطلاعات اهمیت ویژه ای دارد. به همین دلیل سطح بالاتری از مهارت های ارتباطی، مدیریت امور اداری و مدیریت ارتباط با ذی نفعان نسبت به بسیاری از مشاغل اداری دیگر برای این شغل پیشنهاد شده است.